



SAMEN OP REIS NAAR EEN 9+ KLANTBELEVING

De Customer Journey van een Registrant

Zeist, 29 november 2018



INLEIDING

WELKOM!





INLEIDING

CENTRALE VRAAG VANMIDDAG

*Hoe kunt u als registrar door de **beleving** van de registrant centraal te stellen – ‘binnenkomen’ in het **hoofd en hart** van uw klanten en uitgroeien tot 9+ niveau?*



INLEIDING

VOORAF DIT...

... Als we het vandaag hebben over *klanten*,
dan hebben we het over o.a.

- Registrant
- Medewerkers van een registrant
- Ketenpartners als SIDN
- Medewerkers/collega's





INLEIDING

VOORAF DIT...

... Als we het vandaag hebben over *klantbeleving*,
dan hebben we het over de definitie:

- De klantbeleving wordt gevormd door een **verwachting** die een klant heeft en door **perceptie** van een directe en indirecte interactie met partijen uit de hele keten.
- De klant heeft directe interactie met de producten, de diensten, de medewerkers en de processen van ketenspelers. **Elk bewust en onbewust contact kan leiden tot een positieve of negatieve klantbeleving.**
- Om de perceptie van de keten in stand te houden of te verbeteren moet de beleving **minimaal voldoen aan de verwachting van de klant of deze overtreffen.**

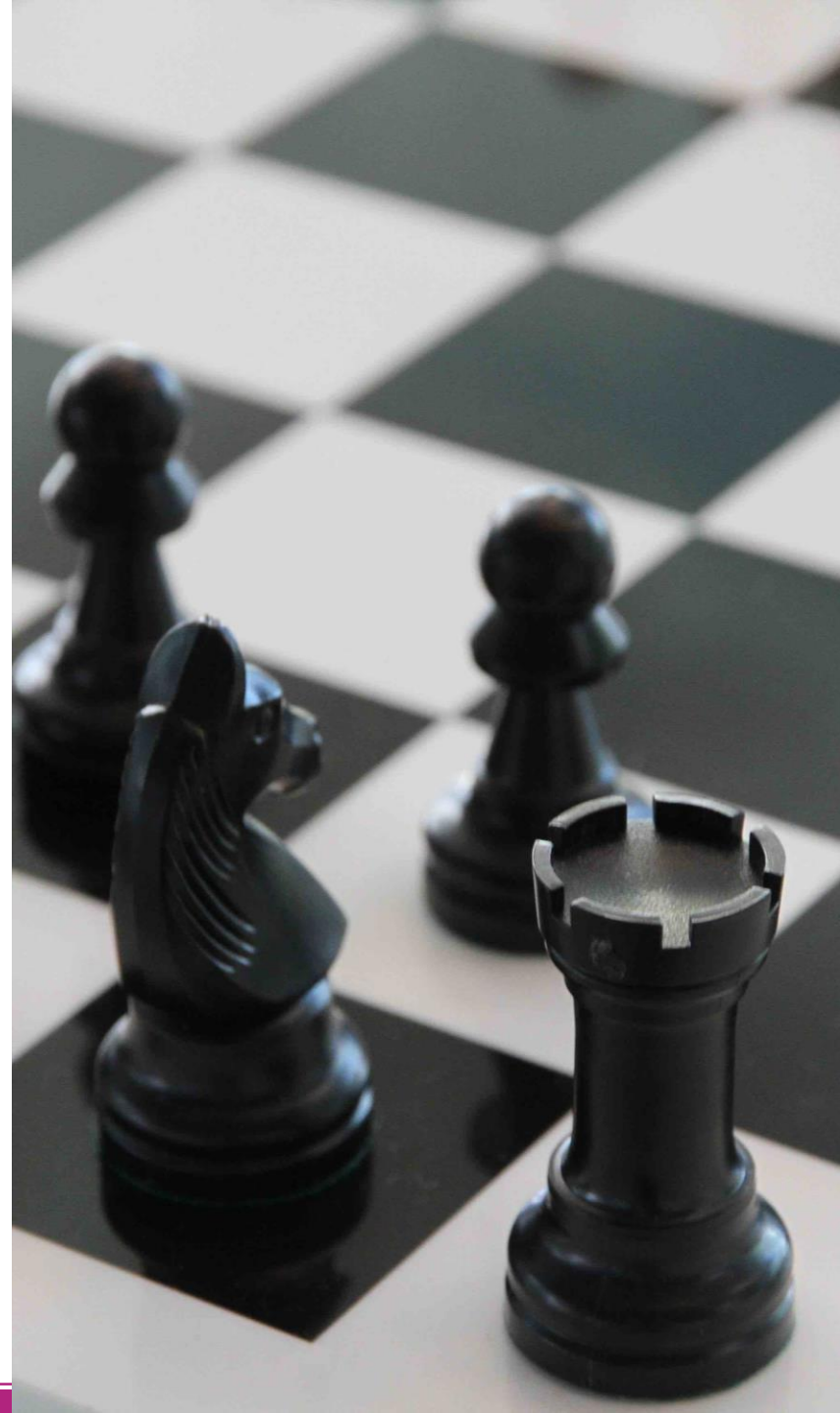
INLEIDING

REGISTRAR ZIJN IS TOPSPORT

We leven in een tijd die oprecht spannend te noemen is. We hebben als mensheid voor het eerst ooit te maken met – in mooi Nederlands – ‘**multiple waves of key technological innovation**’. Leerden we voorheen bijvoorbeeld stoom en later stroom kennen, dan konden we rustig wennen aan wat deze afzonderlijke vindingen voor ons betekenen en ze adopteren.

Met *Mobiel*, *Internet of Things*, *3D printing*, *Robotisering* en *Kunstmatige Intelligentie* spelen er 5 majeure technologische ontwikkelingen! Tegelijkertijd!

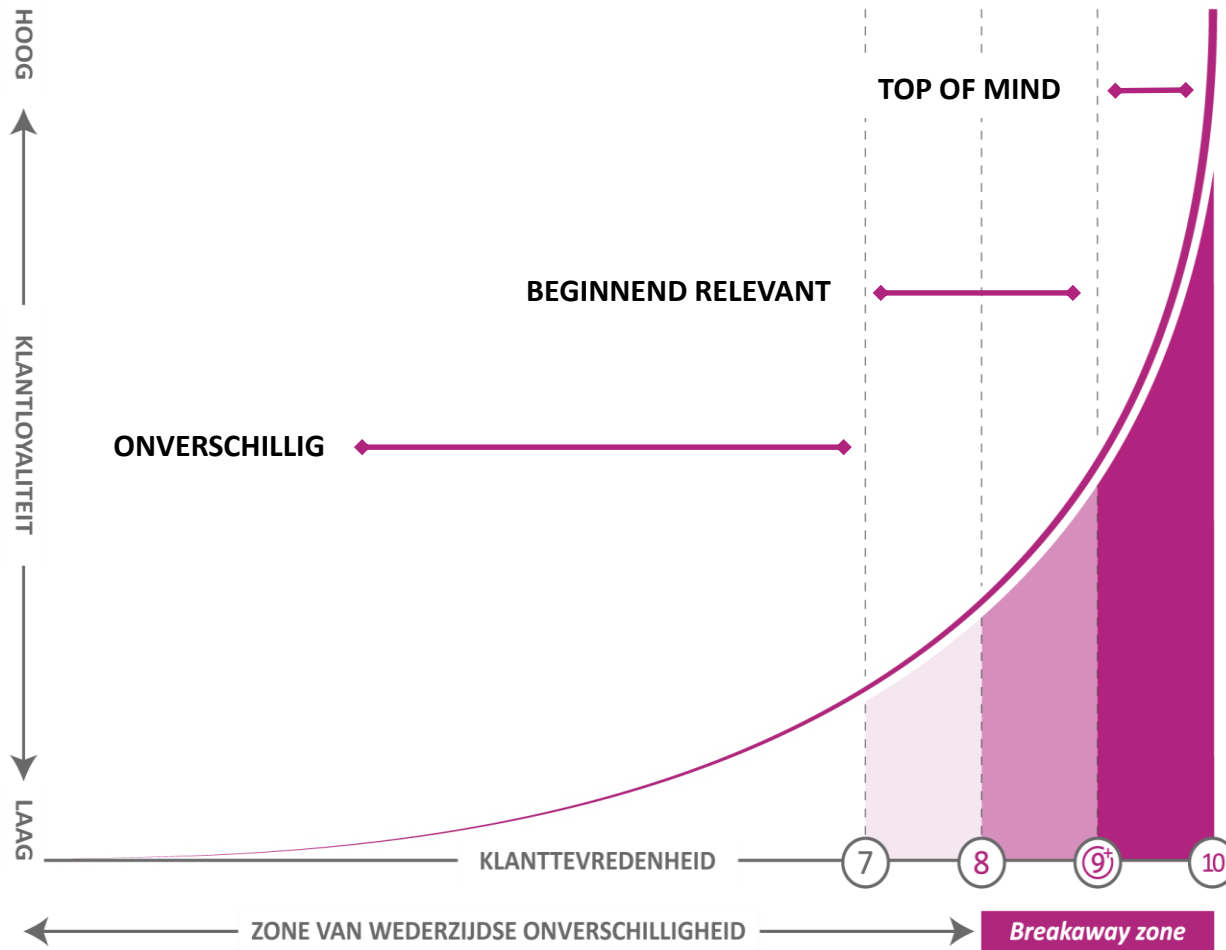
**Bovendien betreden we het tijdperk
van emotionele beleving**



9+ FILOSOFIE

KLANTTEVREDENHEID

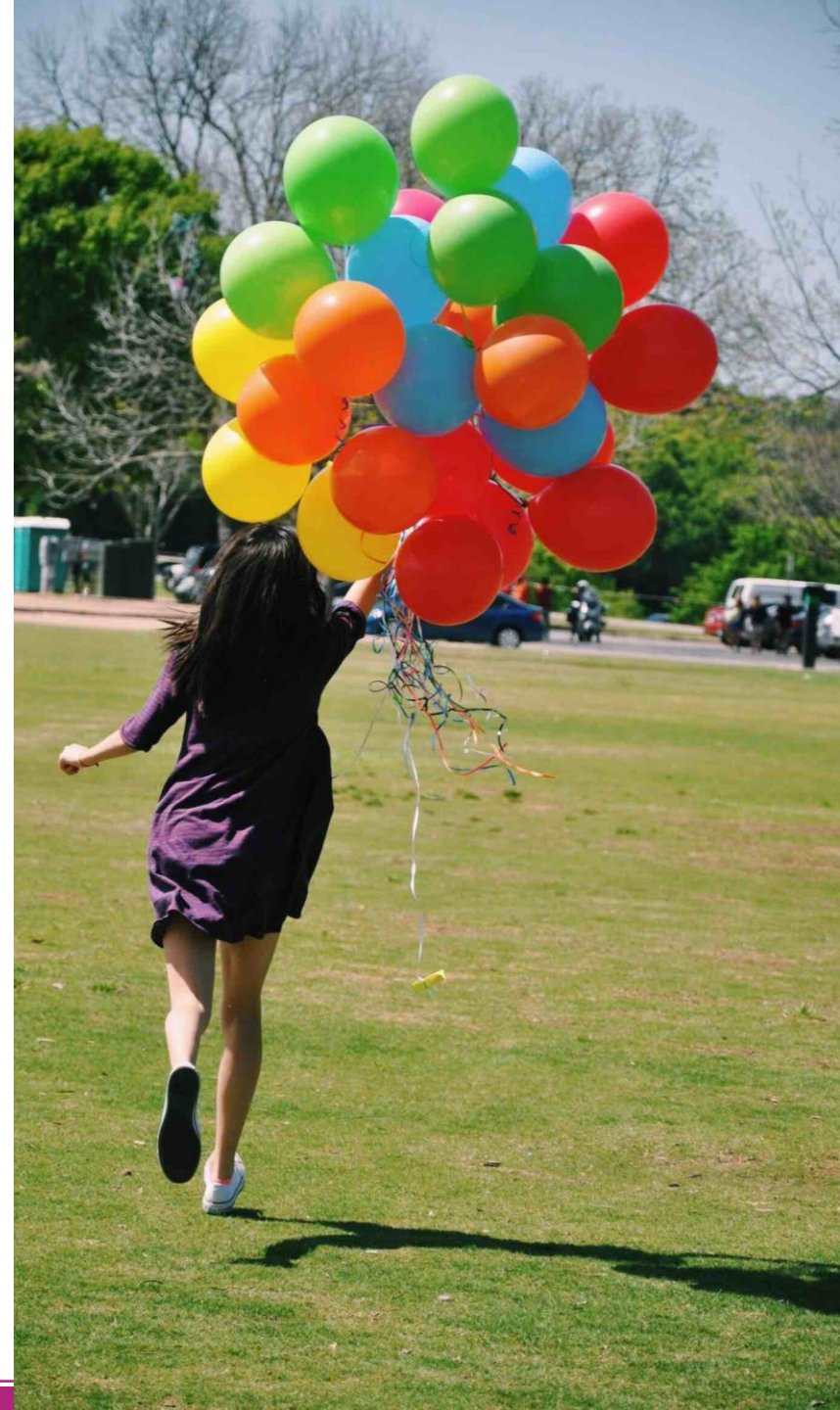
Een voldoende is een onvoldoende



9+ FILOSOFIE

WAT MAAKT ECHT INDRUK?

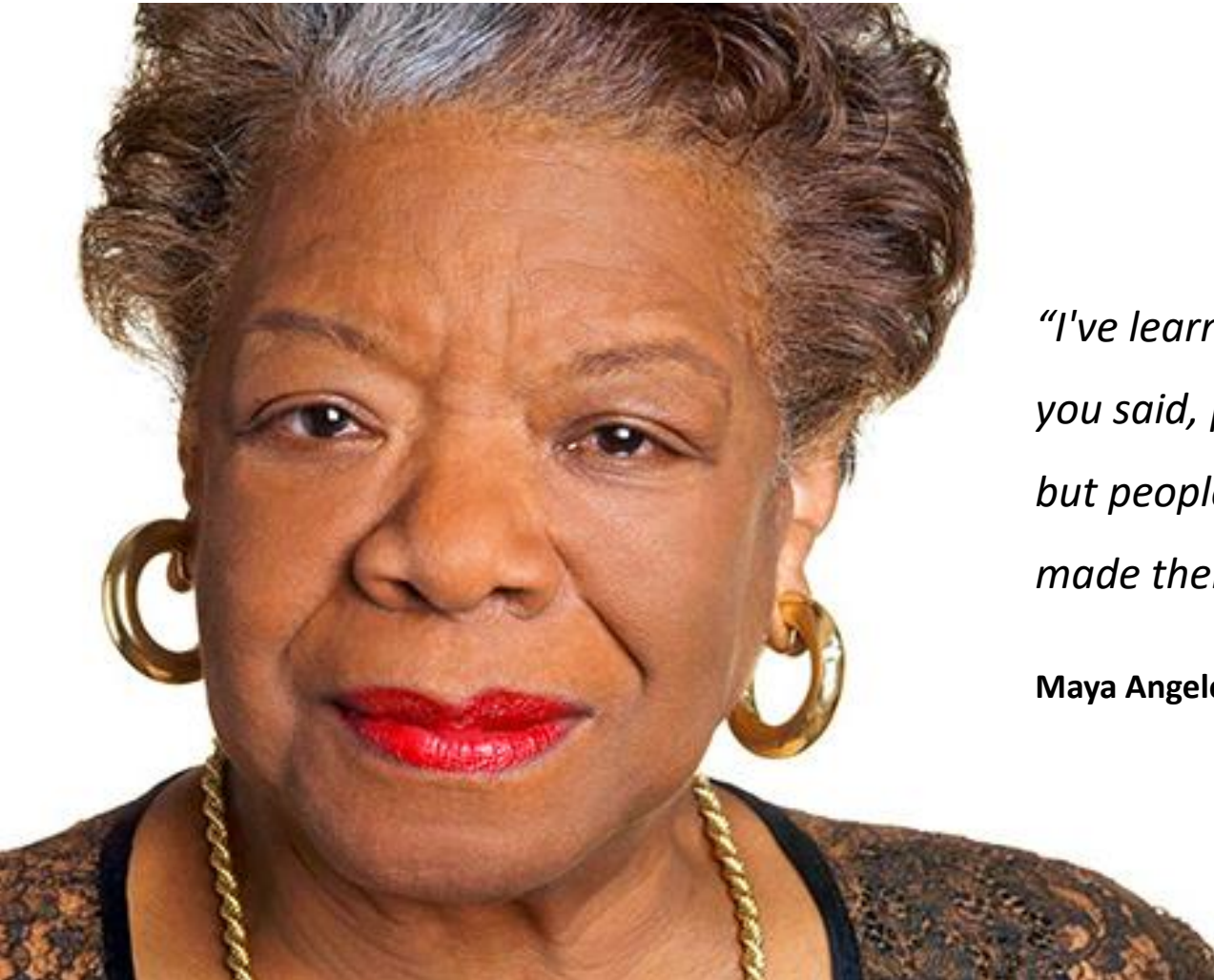
- Delight-factor
- WOW-factor
- Kyouki
- Customer Delighters
- 9+



9+ FILOSOFIE

HET BOUWEN VAN 9+ ORGANISATIES

De centrale gedachte

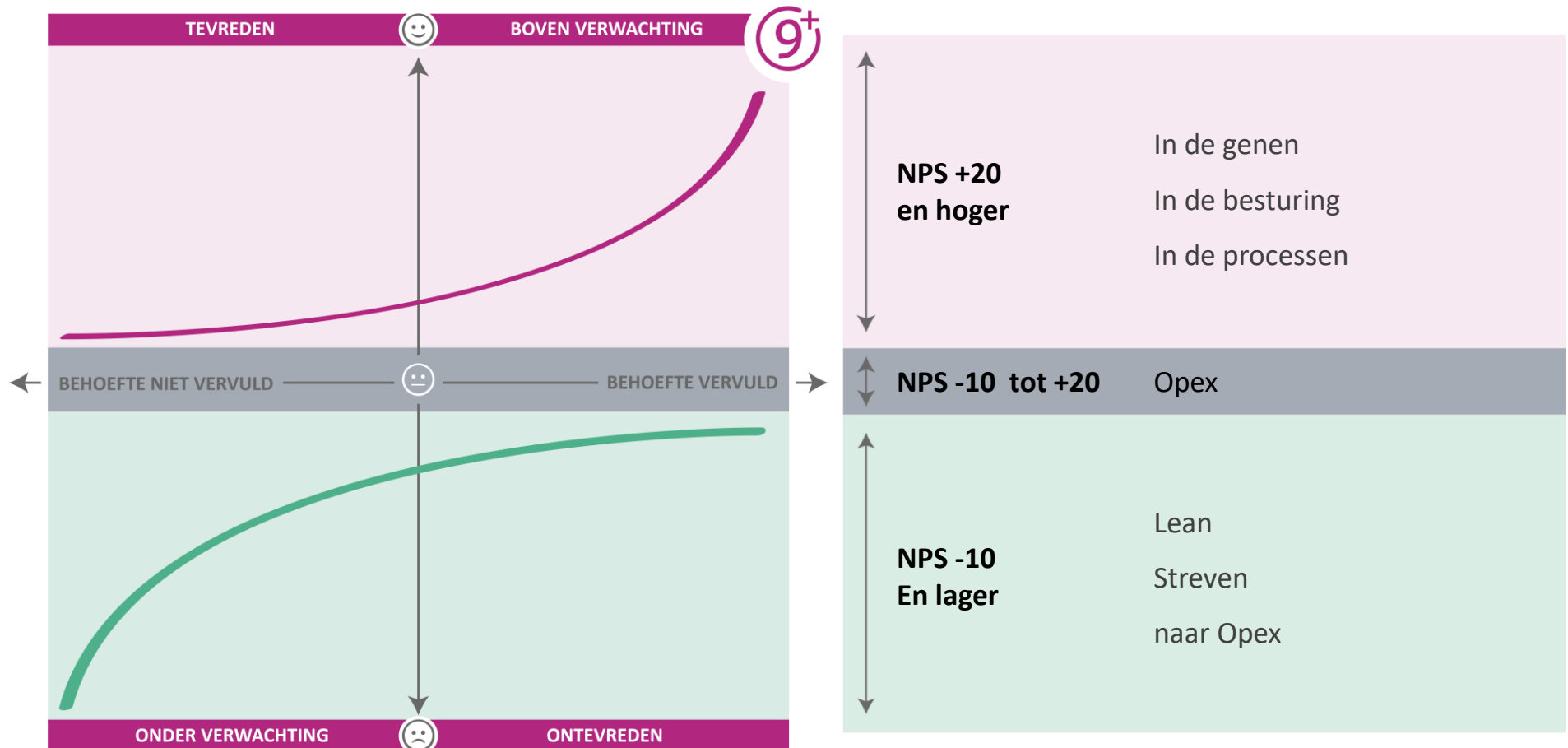


"I've learned that people will forget what you said, people will forget what you did, but people will never forget how you made them feel"

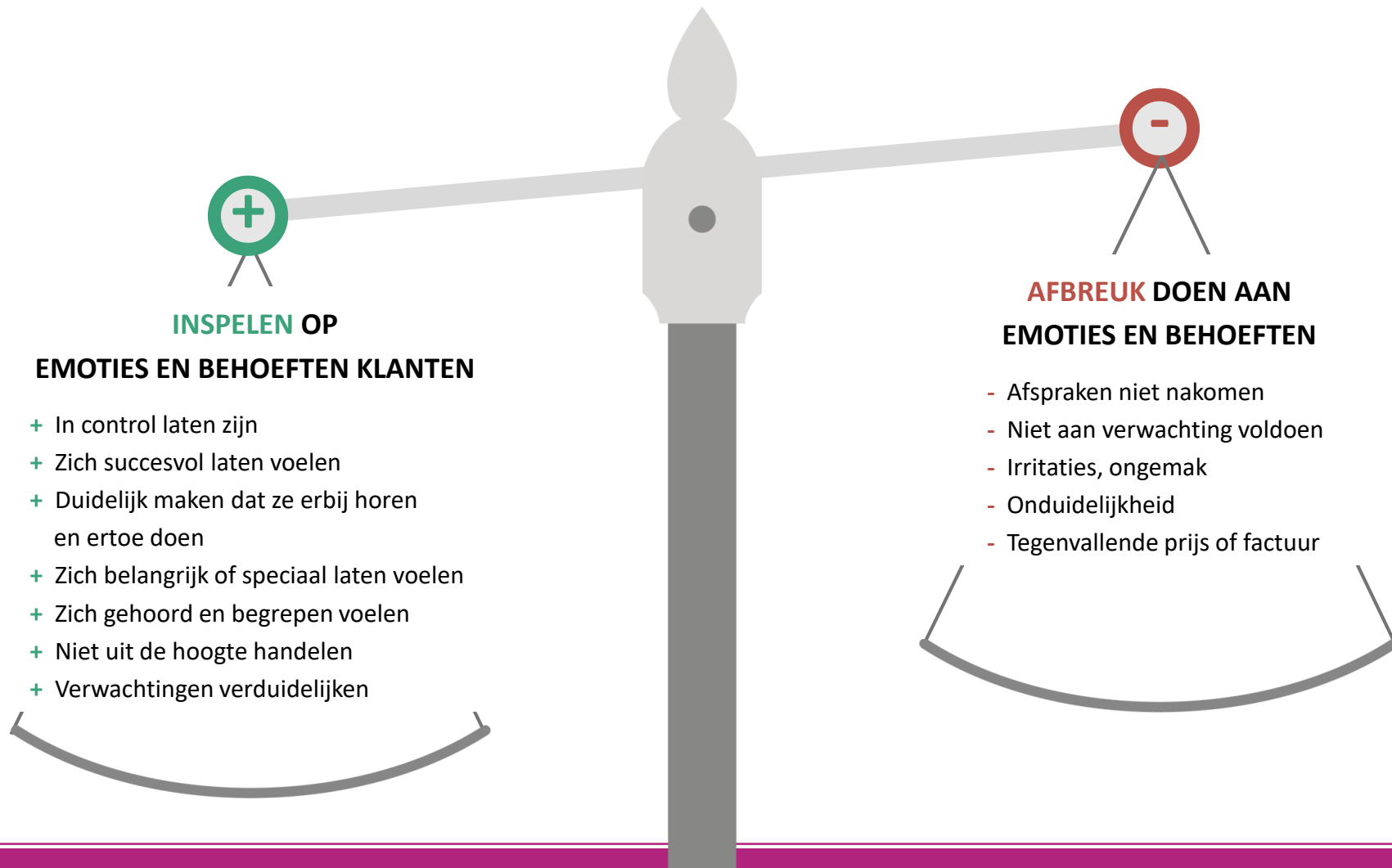
Maya Angelou

FUNCTIONELE EN EMOTIONELE KLANTBELEVING

De sprong van u als Registrar

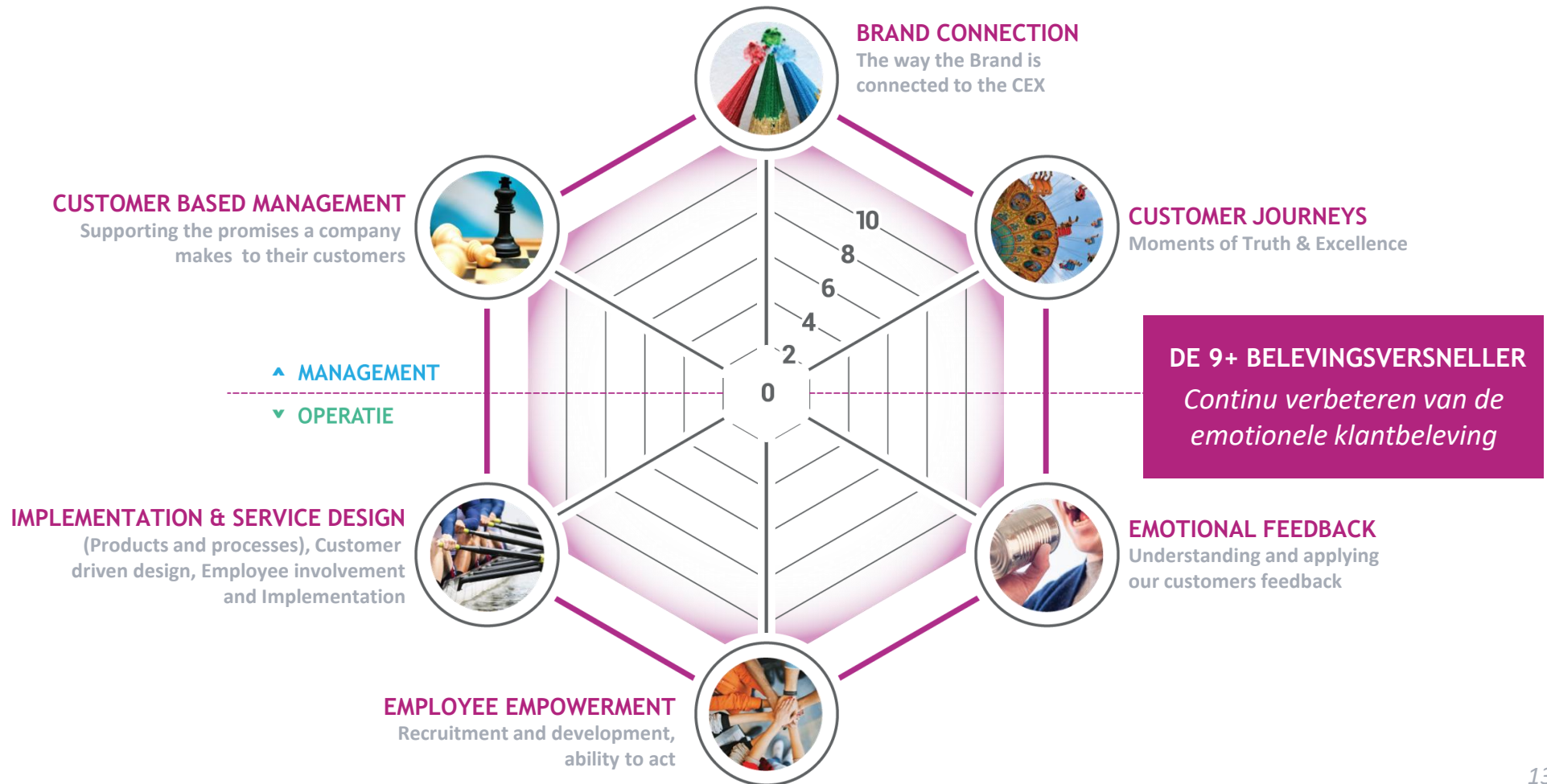


DE EMOTIONELE BANKREKENING



CRUCIALE FACTOREN VOOR EEN 9+ ORGANISATIE

9+ ORGANISATIE MATURITY MODEL



9+ OP HET JUISTE MOMENT

End-to-end

1. In lijn brengen (huidige) processen met de emotionele beleving
2. (Emotioneel) het verschil maken met de verbeterde / vernieuwde processen

CUSTOMER JOURNEY
Emotional Service & Process Engineering

Wanneer en waarmee kun je bij de klant het verschil maken?

Welke klantervaringen creëren een diepe emotionele relatie?

Hoe kunnen we **systematisch** de dienstverlening en processen in lijn brengen met (emotionele) klantbeleving?



CUSTOMER JOURNEY

SCOPE

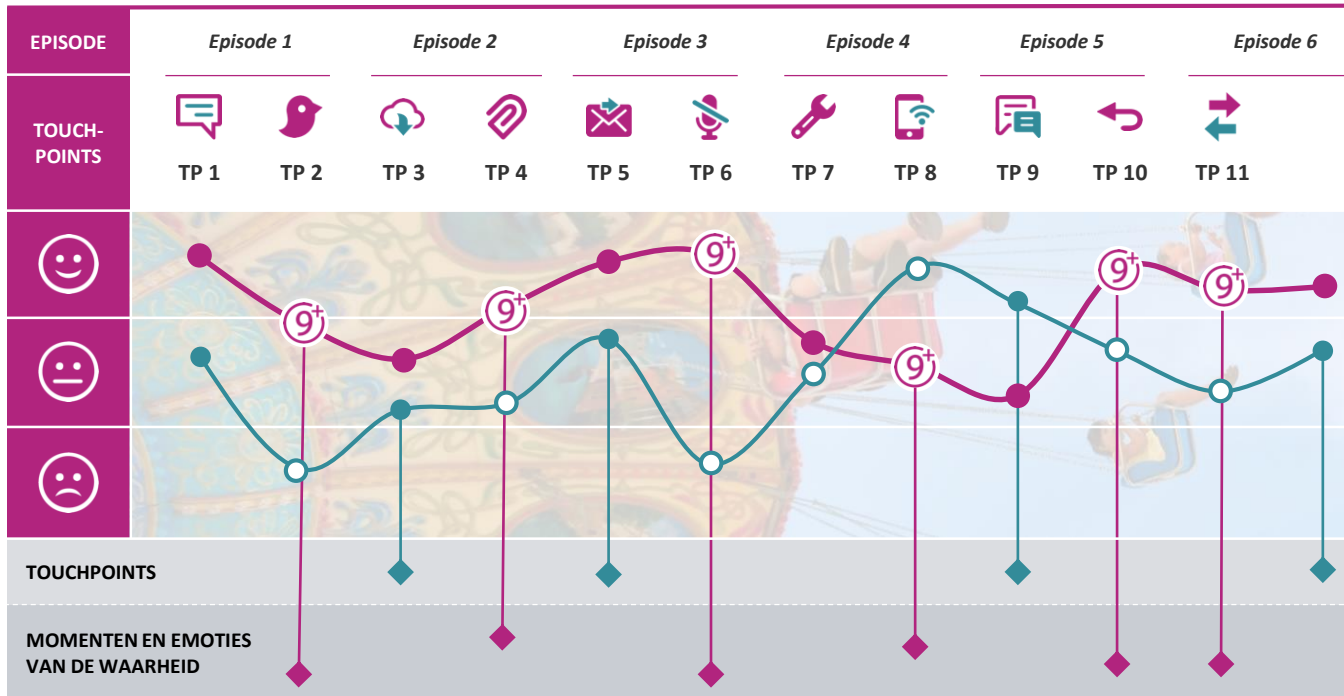
Welke klantprocessen?



CUSTOMER JOURNEY

ORGANISATIE 7+/9+ KLANTBELEVING

Integraal denken in end-to-end klantreizen!



 **GEWENSTE BELEVING**

 **HUIDIGE BELEVING**

Systematisch op **zoek naar de Momenten en Emoties van de Waarheid**

- Touchpointanalyses versus end-to-end emotionele klantreizen
- Sommige dingen doen we 'gewoon' 7+, andere heel bijzonder: 9+
- Functionele beleving én emotionele beleving

Customer journey

Registreren van een .nl-domeinnaam voor een zakelijke website

Hoe ervaart een registrant van een zakelijke website het registratieproces?

Meer dan 85% van alle nieuwe registraties in Nederland heeft een zakelijk of toekomstig zakelijk doel. Daarbij gaat het niet alleen om bedrijven, maar ook om particulieren met een idee of plannen om als ZZP'er aan de slag te gaan.

Stadia registratieproces



1 Voorbereiding loont

Hoe beter de uitwerking van het plan, des te groter is de kans op succes. 40% van de ondernemer kan hulp gebruiken bij het plannen. Wat komt erbij kijken? Waar moeten ze beginnen?

2 What's in a name...

- 95% weet al welke extensie ze gaan gebruiken en wijkt hier zelden van af.
- 80% vindt het leuk een naam te bedenken.
- 55% weet al naar welke registrar of reseller ze gaan.

3 Meer dan één mogelijkheid

Een naam die niet vrij is, is voor 85% van de starters een moment van teleurstelling. Het tonen van alternatieven binnen dezelfde extensie helpt hier.

4 Vlotte registratie

90% van de ondernemers heeft weinig of geen moeite met het .nl registratieproces. 85% van hen heeft al vaker een domeinnaam geregistreerd. De meeste ondernemers voltooien registratie binnen 1 uur.

5 Klare taal geeft inzicht

Vaktermen en hoge kosten schrikken starters in deze fase af. "Wat is VPs? wat is TLS? Heb ik echt z'o'n dure dedicated server nodig?"

6 Bouwen met 'n planning

Tussen registratie van een .nl domeinnaam en livegang van de website zit gemiddeld 6 weken. Duurt het langer? Dan neemt de kans op een succesvolle ingebruikname snel af. Het loont dus om je registrant in deze periode te coachen en te steunen.

7 Klant wil gevonden worden

'Gevonden worden' is voor alle starters de grootste uitdaging. Hulp hierbij is welkom. Loont SEA/SEO?

8 Jouw kans als registrar

De registrar laat hier vaak niets van zich horen. Er wordt geen feestje van gemaakt. De kans voor jou om je als registrar te onderscheiden.

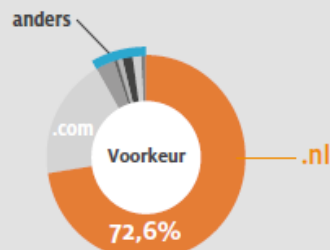
9 Laat je horen als registrar

Slechts 40% van de onervaren ondernemers geeft aan dezelfde registrar te kiezen. Ze missen contact na de registratie en lopen tegen beperkingen van het hostingpakket aan.

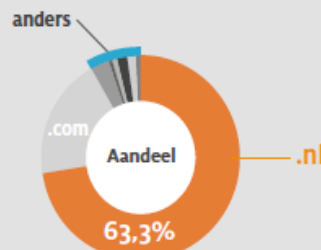
10 Informeer je klant goed

Nog steeds zijn veel houders zich er niet van bewust dat er naast opheffen alternatieven zijn zoals verkoop, redirect of pay-per-click. Het is slim om je klant al tijdens de looptijd te informeren.

Als u een domeinnaam gaat registreren voor zakelijk gebruik, welke domeinextensie heeft dan uw eerste voorkeur?



Marktaandeel domeinnamen



Doelgroepen

Onervaren registrant

Starter met een droom of winkelier met online plannen. 14% totale doelgroep. Vraagt vaak advies. Mist aanmoediging en bevestiging na registratie. Kiest voor 'gemakkelijk te registreren' .nl. Een domeinnaam zoeken duurt 1 week en mislukt vaak.

Ervaren registrant

Door de wol geverfde online ondernemer. 70% totale doelgroep. Loyaal. veel cross-sell mogelijkheden. Beslist autonoom en binnen 1 uur. Voorkeur voor domein is vooraf bepaald. Kiest voor 'betrouwbaar' domeinnaamextensie. Lage churn.

'80% van de Nederlanders koopt het liefst bij een webwinkel met .nl'

Bron: SIDN/GfK Trends in Internetgebruik