

# *Groei in een veranderende omgeving*

Marketing in a digitized world

Henri Crooijmans, 13 februari 2024

de coöperatieve **Rabobank** 



# Even voorstellen..

- Marketing Hypotheken en Duurzaam Wonen
- 20+ jaar ervaring in Marketing
- Jonge klanten, life events, Customer Journey's, Betalen, Verzekeren
- Snijvlak marketing, sales, business & IT



*Henri Crooijmans  
Lead Marketing Wonen  
Rabobank*

*De operatie van marketing is enorm veranderd... de essentie van marketing is hetzelfde gebleven.*

*Oorzaken verandering*

Explosie digitale kanalen

Data & AI

IT tooling

*Essentie*

Behoefte

Waarde

Gedrag

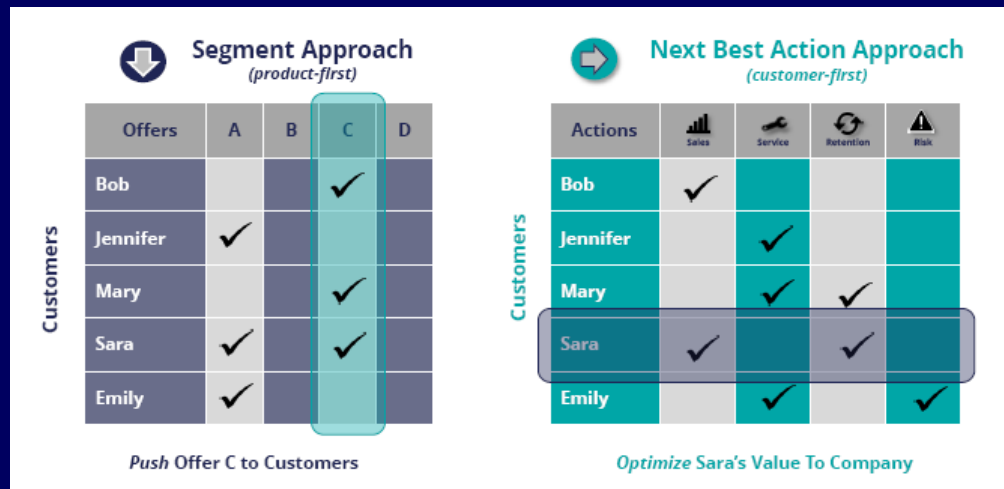
*Impact*

Merkvoorkeur

Pricing Power

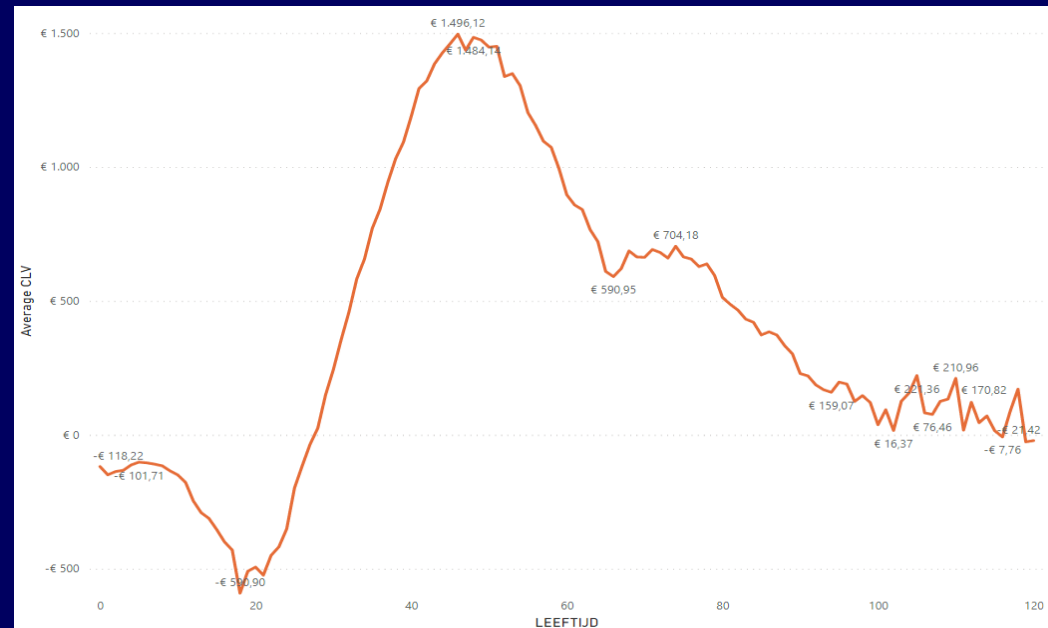
Conversie (commercie)

# 1. Elke klant bepaalt wat de organisatie communiceert en niet andersom.



*Van het maken van campagnes...  
naar het orkestreren van klantinteractie*

## 2. *Van het verkopen van producten... naar het optimaliseren van klantwaarde*

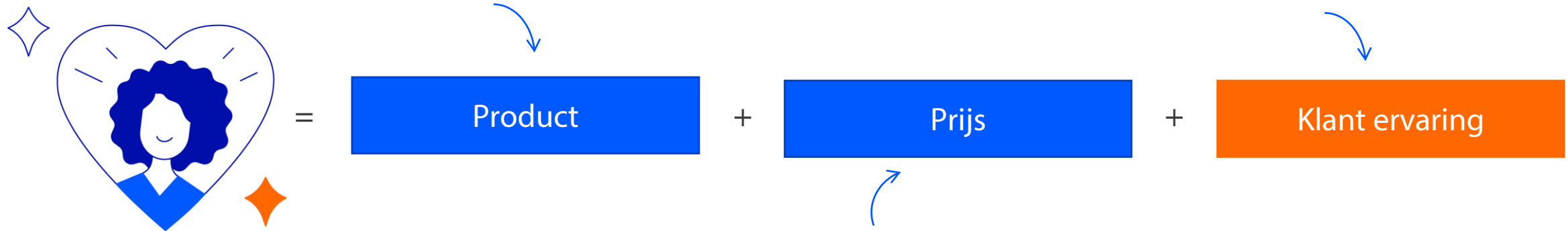


# Onderscheidend vermogen door betere klantervaring

## Met een betere klantervaring kunnen we klanttevredenheid én onderscheidend vermogen vergroten

In een homogene sector (zoals de onze) is het moeilijk om je langdurig met producten te onderscheiden.

Iedere **klantinteractie** is een kans om ons te onderscheiden, ons merk te laden en om een connectie te maken met onze klanten.



Prijs als voornaamste onderscheidende factor is onwenselijk, omdat dit uiteindelijk de marges uitholt.

# Klantervaringen worden steeds persoonlijker

## Klantervaringen worden steeds persoonlijker, doordat er steeds meer categorie relevante klantinteractie gewenst is



*Uber stuurt notificaties tijdens het wachten, met oa. locatie van chauffeur, GPS coördinaten van meeting point, aantal minuten.*



*Netflix voert continu A/B testen uit om iedere klant de meest relevante films en series aan te bieden met de meest aansprekende visuals.*



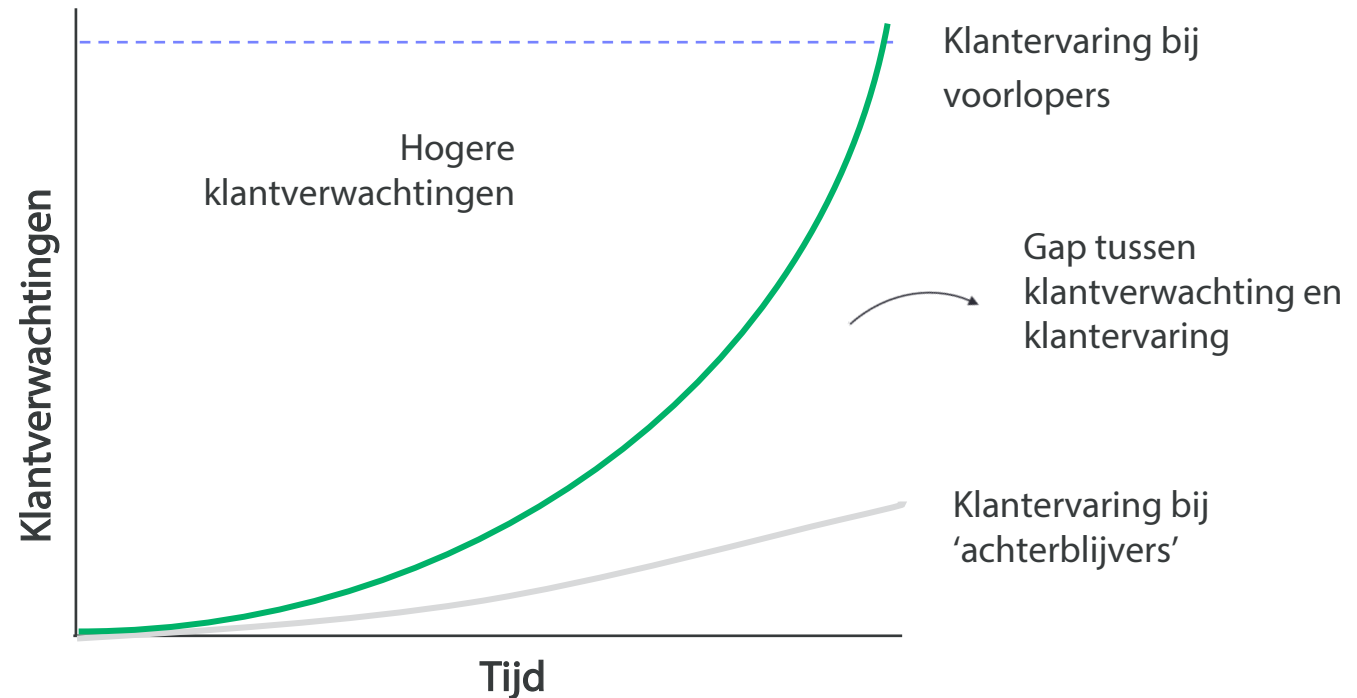
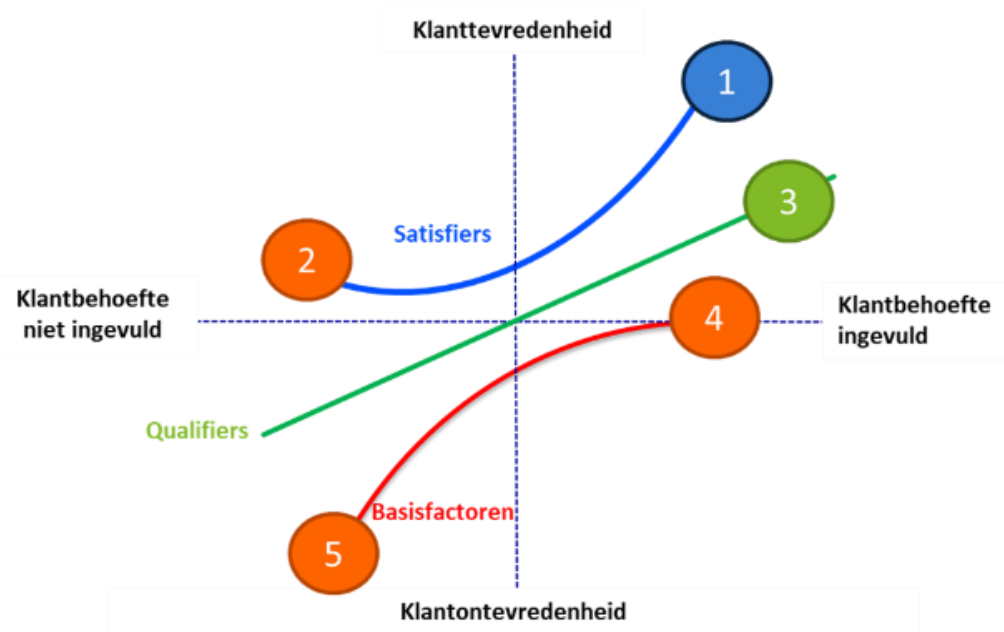
*Amazon speelt in op de 'instant gratification' - behoefte van consumenten en levert in veel grote steden binnen 2 uur.*



*KFC gebruikt gezichts-herkenning om de bestelling van een klant te voorspellen (op basis van oa. leeftijd, stemming, tijd).*

# Voorlopers in de markt verhogen continu de verwachtingen van klanten

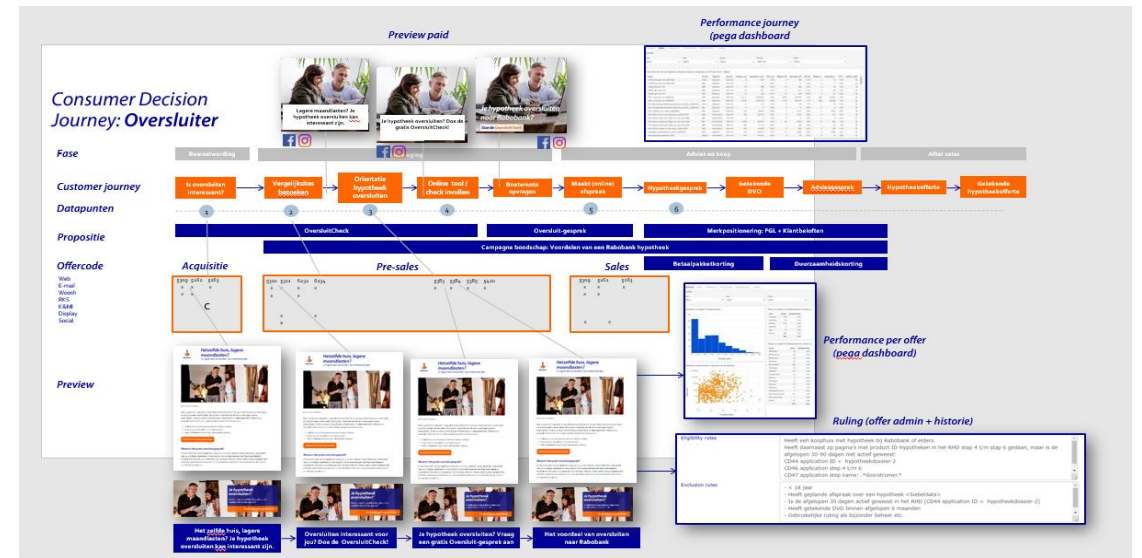
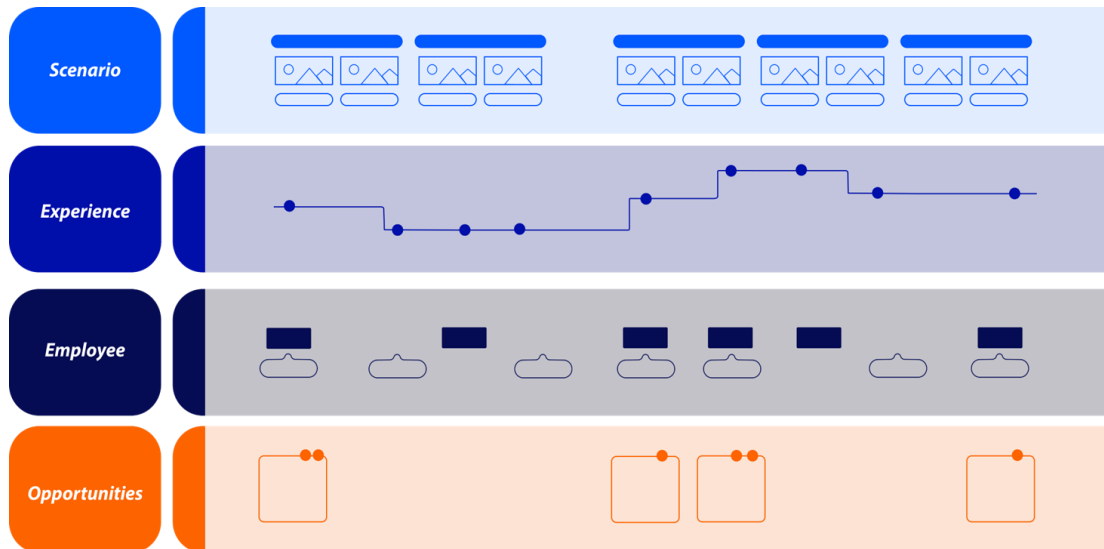
**Klanten projecteren deze normen (oa. op snelheid, gemak, relevantie) ook op interacties met andere bedrijven in heel andere sectoren**





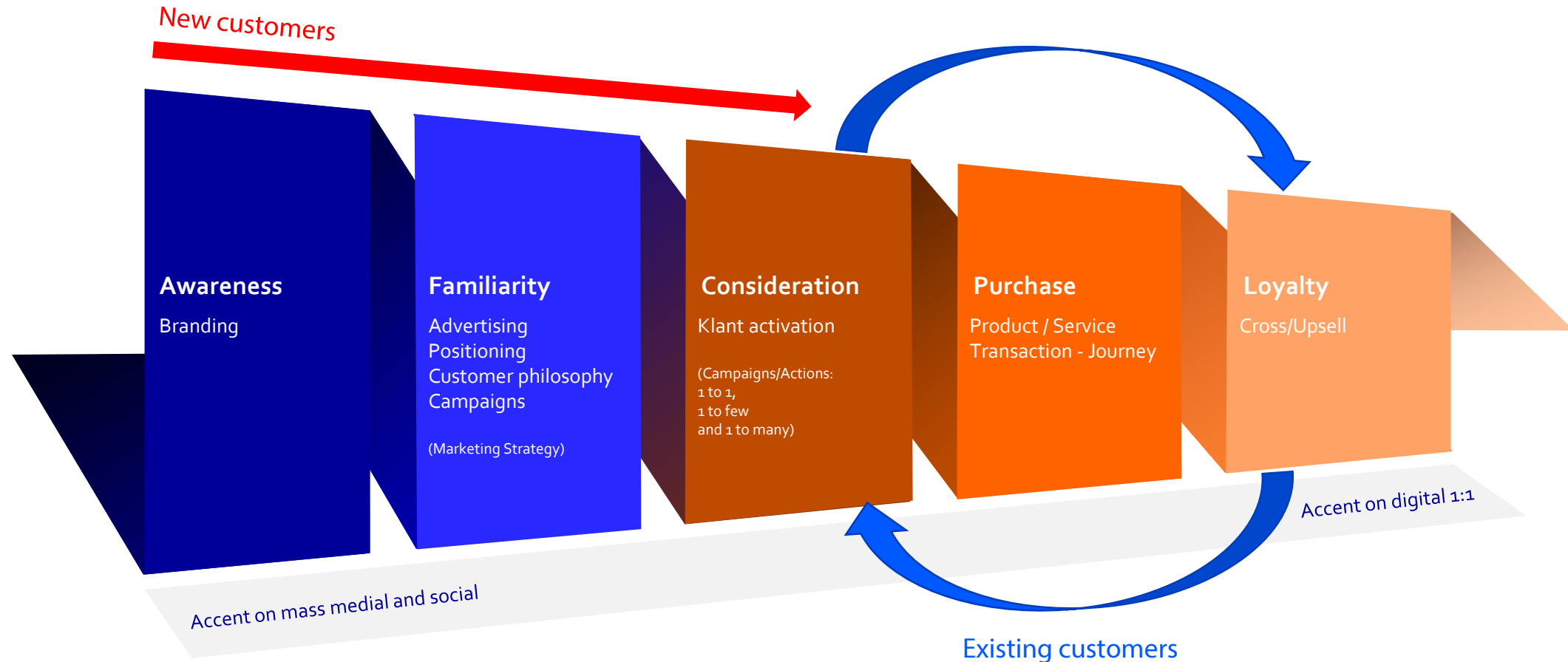
# In kaart brengen en optimaliseren van de Customer Journey

## Inzicht in de verwachtingen én momenten van de waarheid om gericht klantervaringen te verbeteren.



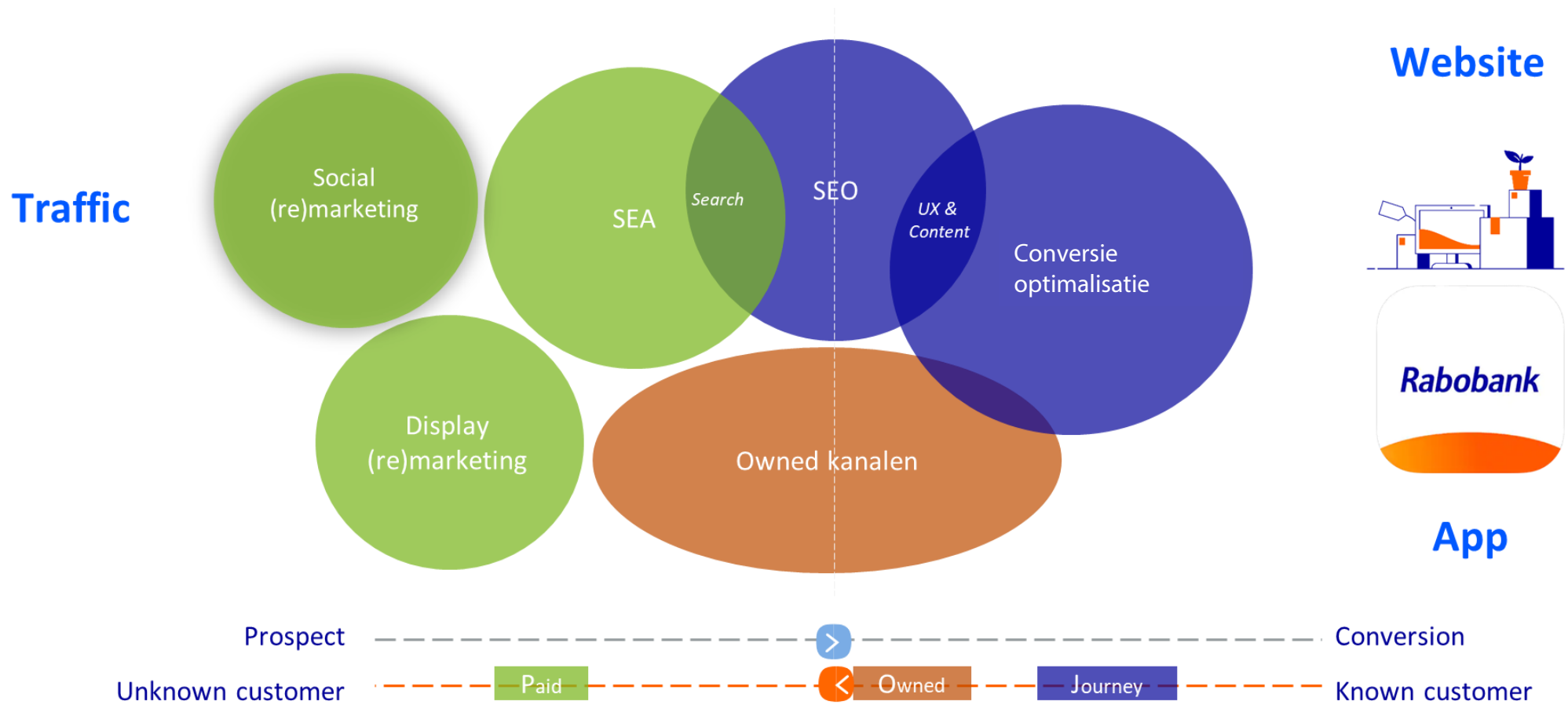
# Merk bouwen of performance marketing?

**Bedenk hoe dit werkt voor jou bedrijf, in jouw markt en voor jouw doelgroepen..**



# Journey, Owned en dan pas Paid?

**Ontwikkel een gerichte aanpak om commercieel resultaat te bereiken  
En vergeet je propositie niet.. Marketing gaat over alle marketing P's**



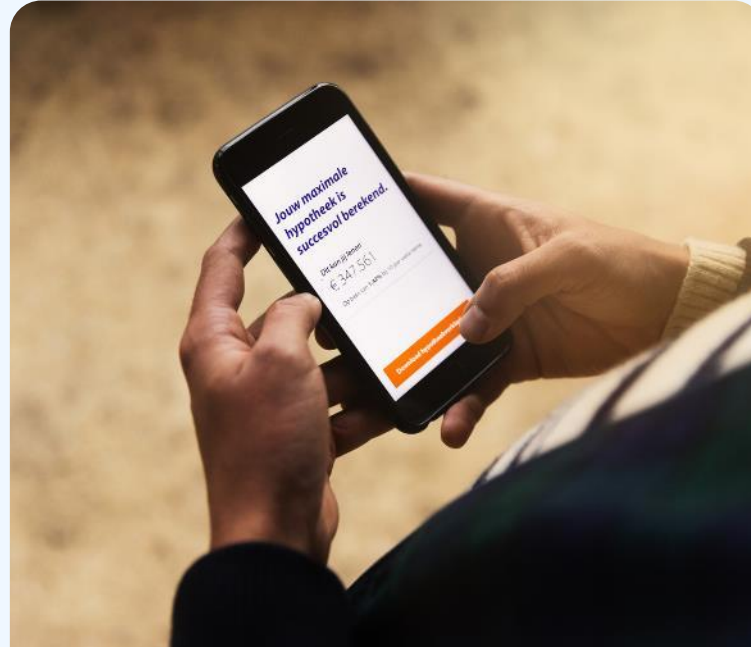
# Marketing in a digitized world

## Key take outs:



*Ondscheidend vermogen  
door betere klantervaringen*

**&**



*Gericht verbeteren van  
klantreizen*

**&**



*Propositie,  
Journey, Owned, Paid*

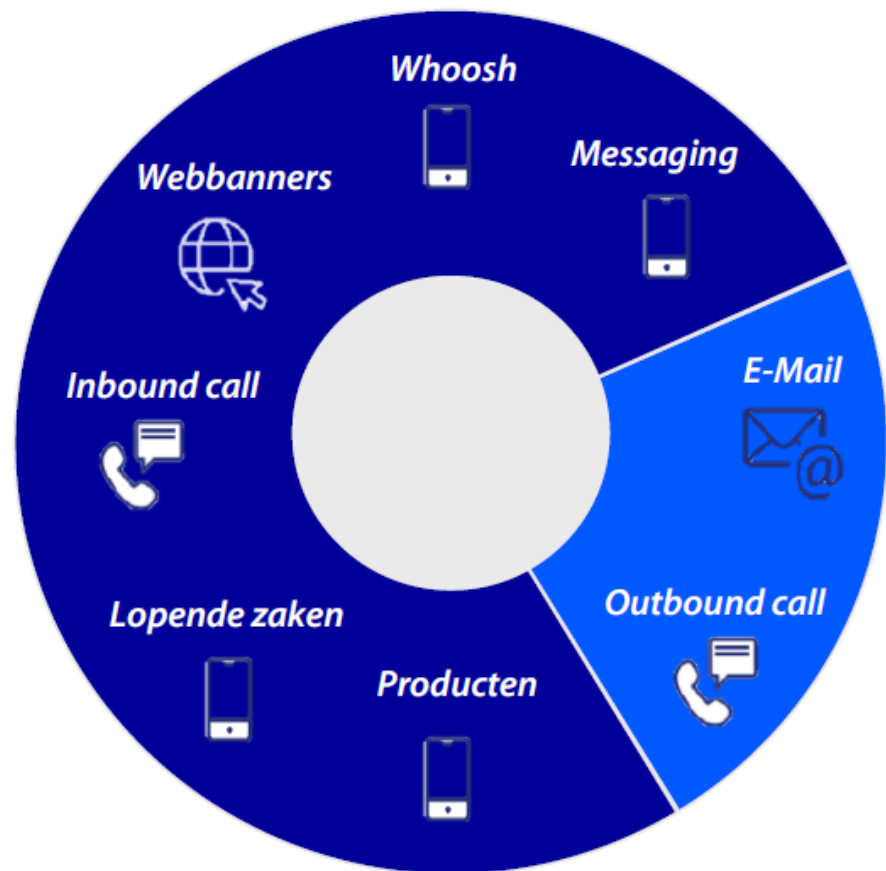


# *Dank voor jullie aandacht*

Groei in een veranderende omgeving  
Marketing in a digitized world

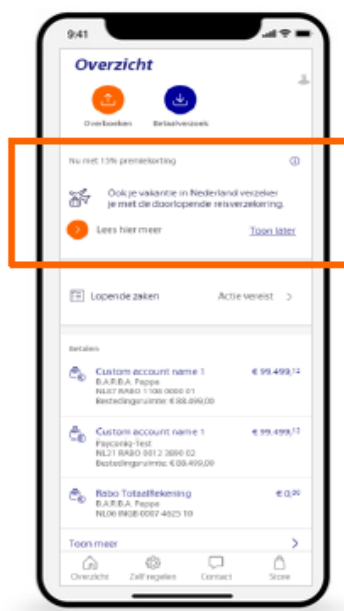


# Rabobank heeft meerdere eigen kanalen met daarin ~340 mln proactieve interacties met klanten per jaar



■ Real-time channels

■ Batch channels



# Voorbeelden

**AOV: Wat krijg je voor € 1 per uur?**

Bereken je premie >

## Waarmee kunnen we je helpen?

- Online Bankieren
- Betalen en ontvangen
- Lening, krediet en lease
- Verzekeren
- Sparen en beleggen
- Internationaal zakendoen
- Eigen bedrijf starten
- Zakelijke rekening openen

Dashboard for Dhr. M.A. de Boer, Matthijs (66). The interface shows various sections: **Overzicht** (Overview) with a 'Nieuw' button, **Adres** (Address) details, **Bank** information, **Productoverzicht** (Product overview), and **Acties** (Actions) such as 'Nieuwe betaalinstructie' and 'Gegevens adres wijzigen'. A bottom section titled 'Tips en suggesties' contains three cards with icons and text: 'Leren ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit sed quia...', 'Leren ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit sed quia...', and 'Leren ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit sed quia...'. Each card has a 'Meer informatie' link and a set of control buttons (checkmark, refresh, close).

**Overzicht**

Overboeken Betaalverzoek

**Je kind financieel steunen**  
Krijg inzicht in wat je kunt doen om een bedrag voor de studie op te bouwen.  
[Ga naar Rabo Financieel Plan](#)

Lopende zaken Actie vereist >

Betalen

Custom account name 1 B.A.R.B.A. Pappa NL87 RABO 1108 0000 01 Bestedingsruimte: € 88.499,00	€ 99.499,12
Custom account name 1 Payconio-Test	€ 99.499,12