



Praktijkcase: Welkomstprogramma

Ledenbehoud door relevante communicatie

Hinke Sommeling
1 juni 2010

Consumentenbond

Dan weet je het.

Inhoud

- Wat doen wij?
- Wie zijn onze leden?
- Vraag aan Veritate
- Contactstrategie
- Van start naar 'go live'
- 1^e resultaten + vervolg

Iedereen kent...



Consumentenbond

Dan weet je het.

Wij bieden (veel!) meer

Online testinformatie

Op www.consumentenbond.nl staan al onze tests.



Gidsen & Boeken

Wij publiceren gidsen, boeken en cd-roms.



Belangenbehartiging

Wij springen voor leden in de bres.



Service & Advies

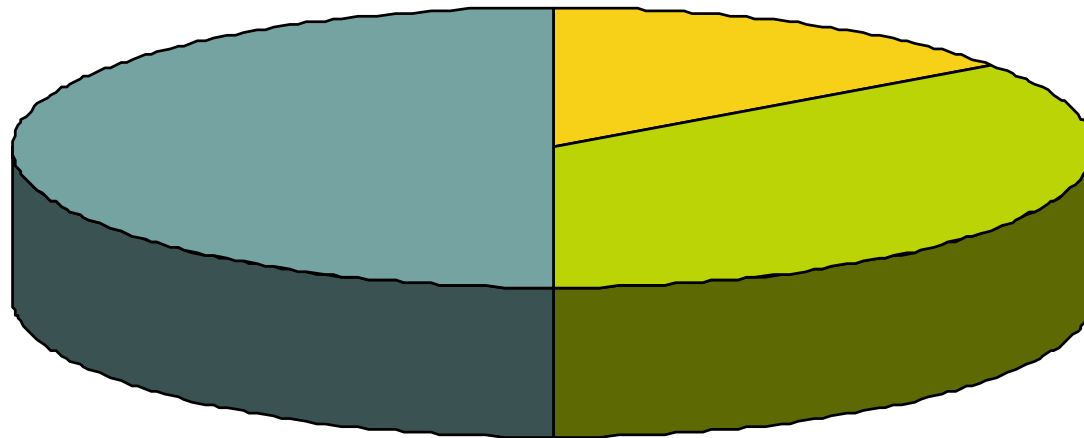
Ieder jaar beantwoorden wij 150.000 vragen van onze leden.



Consumentenbond

Dan weet je het.

Relatie met de Consumentenbond



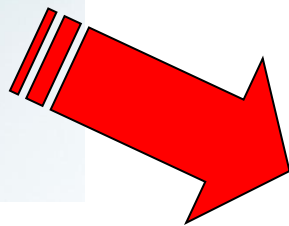
-  >20 jaar
-  >15 jaar
-  <15 jaar

Consumentenbond

2 groepen

- Nieuwe(re) leden:
 - Gemiddeld 10 jaar jonger
 - Aanmelding veelal online
 - Lid vanwege testinformatie
- Leden > 5 jaar lid:
 - Lid geworden voor de Consumentengids (informatiehonger)
 - Belangenbehartiging is belangrijke 2e reden lidmaatschap
 - Gaan ook steeds meer internet gebruiken

Contactstrategie



Consumentenbond

Dan weet je het.

Vraag aan Veritate

“Welkomstprogramma opzetten en uitvoeren voor de doelgroep: nieuwe(re) leden (0-2 jaar lid)”

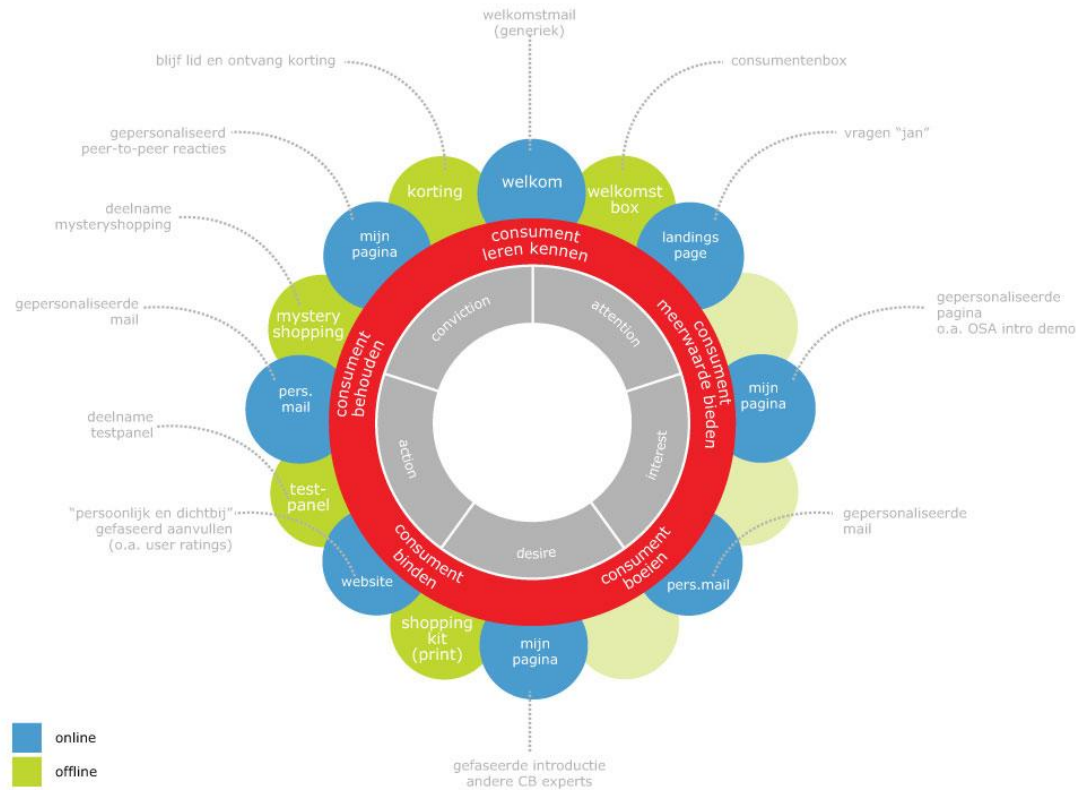
Doelstellingen:

- Ledenverloop terugdringen
- Gevoel van relevantie onder nieuwe leden verhogen
- Scores op “persoonlijk en actueel” verbeteren

Communicatiepijlers

- Welkom voelen, blijven waarderen: *warm welkom*
- Persoonlijk en dichtbij: *betrouwbare vriend*
- Ledenparticipatie: *waardevolle samenwerking*
- Eventgedreven: *inspirerende omgeving*
- Transparant: *transparante organisatie*

Welkomstprogramma

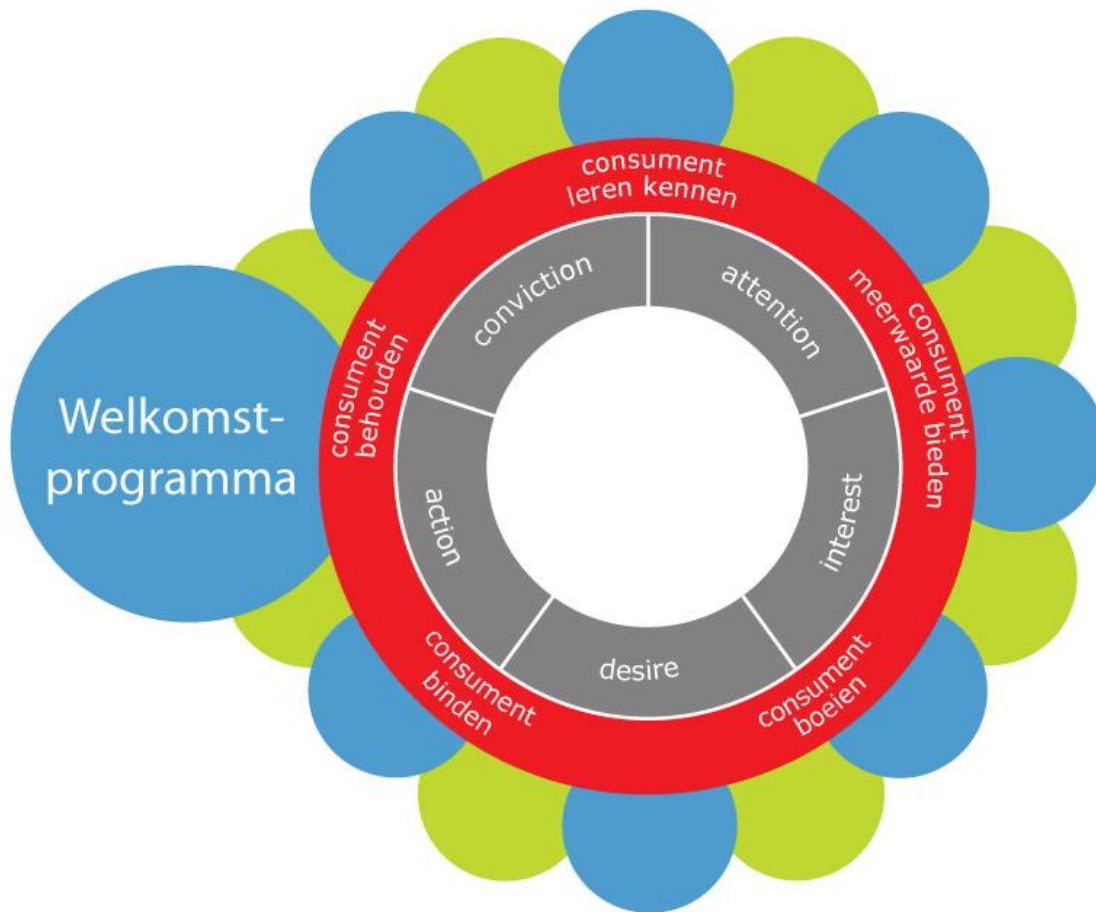


contact strategie in customer lifecycle: "een warm welkom"

Consumentenbond

Dan weet je het.

Welkomstprogramma



contact strategie

Consumentenbond

Dan weet je het.

Welkomst e-mail

Consumentenbond

uw interesse

Dan weet je het.

Beste mevrouw Sommeling,

U bent sinds enkele dagen lid van de Consumentenbond. Ik hoop dat u inmiddels al met plezier gebruik maakt van alle tests en andere informatie waar u als lid exclusieve toegang toe hebt.

Vanaf nu ontvangt u onze nieuwsbrief. Ook wijs ik u graag op een nieuwe service die wij voor u hebben ontwikkeld. Vertel ons welke onderwerpen u vooral interesseren en wij informeren u gericht over nieuwe tests. Zo vindt u nog gemakkelijker de informatie die voor u relevant is.


Met vriendelijke groet,

Bart Combée
algemeen directeur

Altijd als eerste op de hoogte?

- ✔ U ontvangt persoonlijk bericht.
- ✔ Alle relevante testresultaten per e-mail.
- ✔ Voorkeuren eenvoudig en snel aan te passen.

[Kies uw interesses](#)



[hulp bij inloggen](#)

[afmelden](#)

[disclaimer](#)

[privacyreglement](#)

Consumentenbond

Dan weet je het.

Kies uw interesses

Consumentenbond

Dan weet je het.

Kies uw persoonlijke interesses

Geef hier uw interesses op en wij houden u persoonlijk op de hoogte van relevante testresultaten. De voor u geselecteerde informatie ontvangt u als onderdeel van de nieuwsbrief of als afzonderlijk e-mailbericht. Uiteraard houdt u daarnaast via de website gewoon toegang tot alle tests.

Geld & Verzekering Woning & Huishouden **Electronica & Communicatie** Auto & Reizen Voeding & Gezondheid

Electronica & Communicatie

Gaat u een nieuwe televisie, digitale camera of ander apparaat aanschaffen? Van computerveiligheid tot de technische snufjes van de nieuwste smartphones. Met onze testresultaten kunt u weloverwogen aankoopbeslissingen nemen.

- Computers
De nieuwste ontwikkelingen in techniek en toepassingen. (Spel)computers en randapparatuur grondig getest en vergeleken.
- Elektronica
Camera's, beeld- en geluidsapparatuur en mediaspelers. De nieuwste trends duidelijk toegelicht.
- Internet
Internetproviders en internetgebruik: uploaden en downloaden, mobiel internet en veiligheid.
- Software
Pakketten voor thuisgebruik vergeleken, back-upsoftware en besturingsprogramma's.
- Telefonie
Vast, draadloos en mobiel bellen: abonnementsvormen en toestellen vergeleken en getest.

[Vorige interessegebied](#) [Annuleer](#) [Volgende interessegebied](#)

Disclaimer

Consumentenbond

Dan weet je het.

Nieuwsbrief op maat

Klik [hier](#) om de webversie te bekijken.

Consumentenbond

Dan weet je het.

Beste heer Jouvenaar,

Apple maakte deze week bekend dat de eenmiljoenste **iPad** is verkocht. De immens populaire tablet-pc is nog niet in de Nederland te koop, maar wij kochten alvast een exemplaar in de VS. De ultieme gadget of een hype? Lees onze eerste indruk! Ook deze week een kersverse test van **pocketcamcorders** plus handige gebruikstips.

Veel leesplezier

In deze nieuwsbrief:


- Pocketcamcorders
- Wegwijzer
- E-bike
- Software voor nop
- Energiemeter vrijwillig
- Standaard gesloten

Mijn gegevens wijzigen


Oogapple


De gebruiksvriendelijke, maar prijzige iPad lijkt een echte alleskunner.

[bekijk de video](#)




De nieuwste tests

- **Pocketcamcorders**


Een videocamera die je zo in je broekzak meeneemt, dat is makkelijk. We onderzochten de prestaties van acht pocketcamcorders. De goedkoopste is €130, de duurste €220.
[In the spotlight](#)
- **Wegwijzer**


De Beste koop bij de autonavigatiesystemen kost maar 100 euro. En het is dit keer géén TomTom! Is het trouwens slimmer om uw oude systeem te updaten of om een nieuwe te kopen?

Meldpunt

- **Afhandeling aswolk**
Bent u een gedupeerde passagier en wordt u van het kastje naar de muur gestuurd?

[Meld het hier](#)

Oproep

- **Gezocht: patiënten**
[aesthetische](#)

Consumentenbond

Dan weet je het.

Alert

Klik [hier](#) om de webversie te bekijken.

Consumentenbond

*uw
interesse*

Dan weet je het.

Beste mevrouw Sommeling,

De Consumentenbond zorgt dat u de testinformatie krijgt die voor u persoonlijk van belang is. Wij hebben weer nieuwe testresultaten gepubliceerd en sturen u hierbij een selectie op basis van uw persoonlijke interesses.

Speciaal geselecteerd voor u:

- ➔ [Virusscanners](#) (Internet en software)
- ➔ [Blu-rayspelers](#) (TV en video)

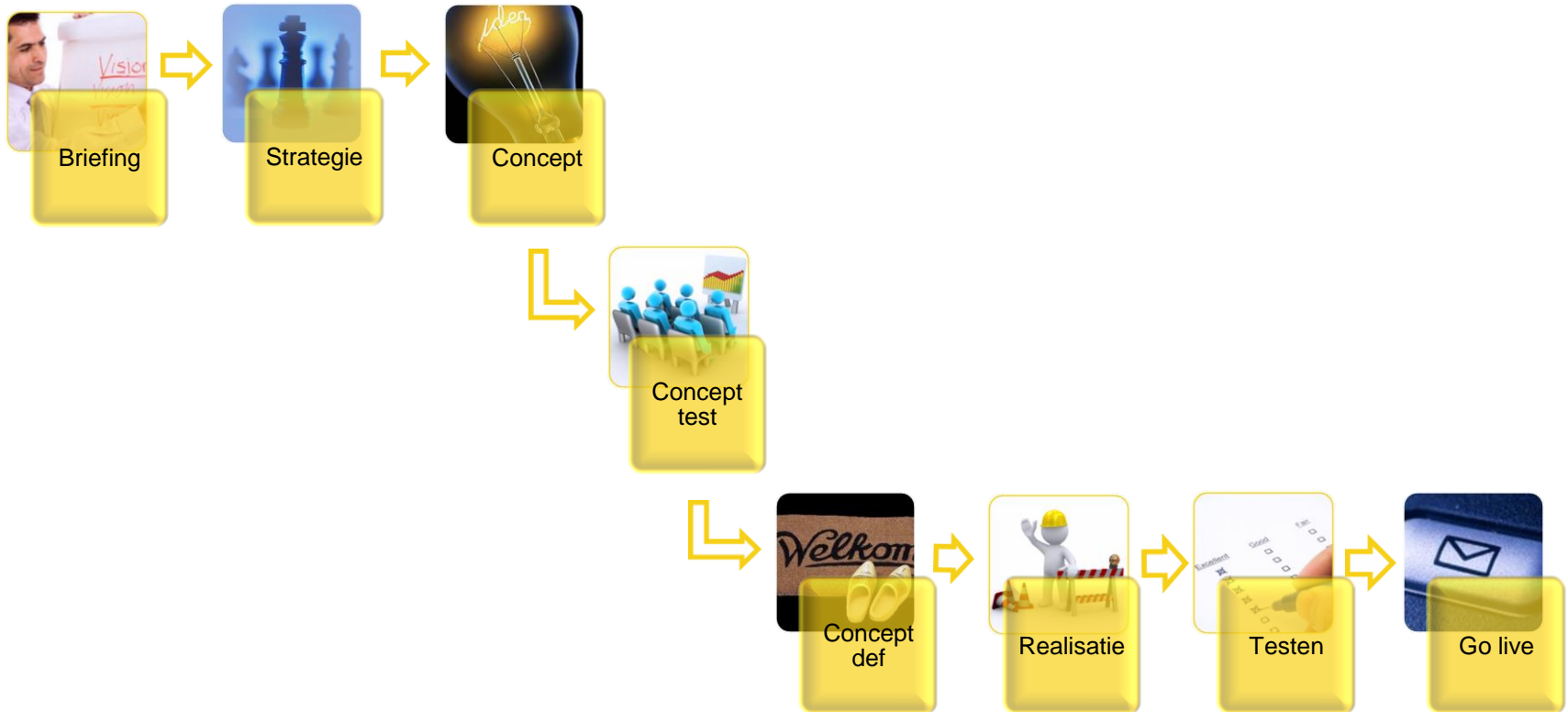
[mijn interesses](#) | [afmelden](#) | [disclaimer](#) | [privacyreglement](#)

Deze Alert e-mail is volledig geautomatiseerd.
Reacties op dit e-mailadres kunnen daarom niet behandeld worden.
© Consumentenbond 2009

Consumentenbond

Dan weet je het.

Van start naar 'go live'



Consumentenbond

Dan weet je het.

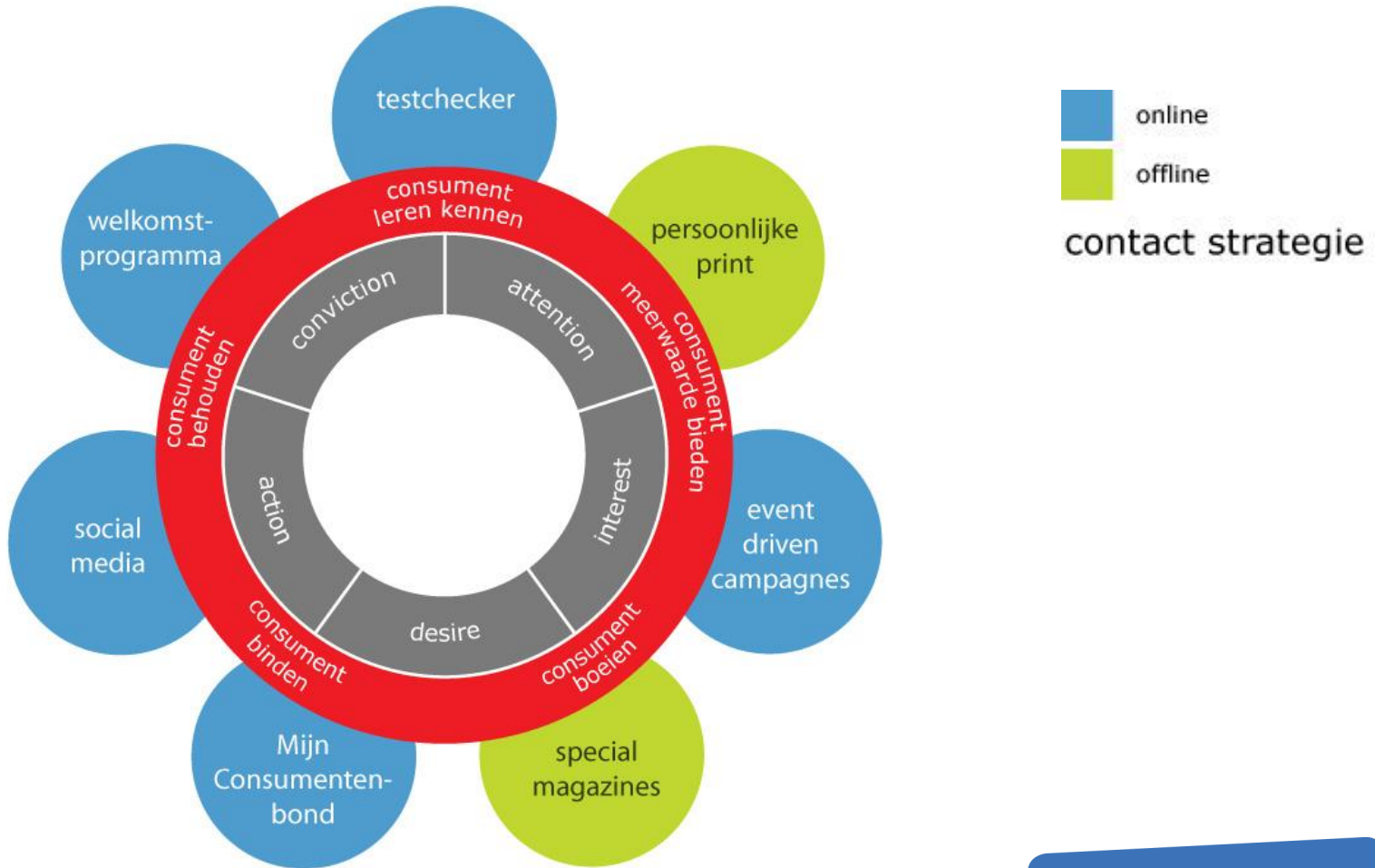
Leerpunten

- Creëer intern draagvlak
- Begin klein
- Toets je concept
- Werk met een duidelijke projectstructuur
- Neem de tijd om te testen

1^e resultaten

- Kwart nieuwe leden geeft interesses op
- Leden met profiel zijn substantieel trouwer
- Leden met (of bewust zonder) profiel klikken significant meer in de CB Nieuwsbrief

Hoe verder?



Consumentenbond

Dan weet je het.

Vragen ?

Consumentenbond

Dan weet je het.