

# LOYALTY CENTRICITY

26 september 2019 / De Rechtbank



MET



De klant centraal stellen, dat is waar het tijdens dit vijftiende Loyalty Café om gaat. Veel bedrijven geven aan dat zij hier mee bezig zijn, maar hoe dat in de praktijk gebeurt verschilt van bedrijf tot bedrijf. Tijdens deze middag delen HEMA en Knab hun ervaringen en uitdagingen, waarna we tijdens een informele borrel ervaringen met elkaar uit kunnen wisselen.

## Programma:

14:00 INLOOP EN ONTVANGST



14:30 INTRODUCTIE & SETTING THE SCENE

**RIK LUTTMER:** Loyalty Director bij Dunck Loyalty Marketing

14:45 KNAB



**MARIJE FERINGA:** CRM Manager bij Knab

**JIM GROOT:** Manager Service Desk bij Knab

Bij Knab staat de K van klant voorop, een bewuste keuze. Marije en Jim nemen je mee in het verhaal van Knab. Ze vertellen hoe zij ervoor zorgen dat klantgericht denken, wat in het DNA van Knab zit, iedere dag wordt omgezet naar oplossingen voor de klanten van Knab. Een verhaal over geloof, overtuiging en dedication.



15:30 PAUZE

16:15 HEMA



**ALEXANDRA DEN HARTOG:** Loyalty Lead bij HEMA

HEMA lanceerde 2 jaar geleden het loyaliteitsprogramma 'meer HEMA'. Met de belofte om 'de klantenpas op z'n leukst' te worden, wist HEMA 4,5 miljoen Nederlanders voor zich te winnen. De volgende uitdaging is een 95 jaar oud merk transformeren naar een customer centric organisatie. Wanneer gebruik je klant-data en wanneer vertrouw je op ouderwets marketing instinct? Successen, missers en ambities van een oer-Hollands warenhuis.



17:15 BORREL

Tijdens de borrel ontmoet je vakgenoten en wissel je ervaringen uit.



EEN INITIATIEF VAN DUNCK LOYALTY MARKETING

Dunck is dé toonaangevende aanbieder van Loyalty Marketing oplossingen in Nederland en initiatiefnemer van LoyaltyFacts en het Loyalty Café. Dunck adviseert, implementeert en beheert oplossingen binnen vier expertisegebieden: Loyalty Strategy, Loyalty Insight, Loyalty Program en Loyalty Journey.

## Meer over de sprekers

### MARIJE FERINGA

*CRM Manager bij Knab*

Na haar studie is Marije bij Dunck in aanraking gekomen met Loyalty en CRM, en daar is haar passie voor klant denken gestart. Sinds 2017 is zij Manager CRM bij Knab en samen met haar team verantwoordelijk voor het behoud en de ontwikkeling van de klantenbase en alle daarbij behorende uitgaande klantcommunicatie.

### JIM GROOT

*Manager Servicedesk bij Knab*

Jim is in 2012 na zijn studie gestart als Service Expert bij Knab. Jim heeft meegeholpen aan de opbouw van de Knab Servicedesk tot wat het nu is. Hij is verantwoordelijk voor al het inbound verkeer, de klantbediening, de klantacceptatie en het beheer.

### ALEXANDRA DEN HARTOG

*Loyalty Lead bij HEMA*

Alexandra lanceerde in 2017 de 'meer HEMA' klantenpas en HEMA app. Daarvoor was ze bij WE o.a. verantwoordelijk voor digital marketing en ontwikkelde ze ook hier een nieuw loyaliteitsprogramma.

### RIK LUTTMER

*Loyalty Director bij Dunck Loyalty Marketing*

Rik Luttmer is werkzaam als Loyalty Director bij Dunck en medeoprichter van het kennisplatform LoyaltyFacts.nl. De afgelopen 15 jaar ontwikkelde en implementeerde hij uiteenlopende loyaliteitsprogramma's en -campagnes.

### LoyaltyFacts

LoyaltyFacts is de onmisbare Nederlandse kennisbron op het gebied van klantloyaliteit. Onze redacteurs zijn dagelijks actief bezig met klantbehoud. Zij informeren en inspireren vele marketeers, ondernemers, wetenschappers en studenten over de belangrijkste ontwikkelingen in het vakgebied.

### Blijf Loyalty-up-to-date!

Door je in te schrijven voor de nieuwsbrief ontvang je de meest actuele Loyalty Marketing trends, cases, inzichten, wetenschappelijke artikelen, boekreviews, opinies e.d. automatisch elke maand in je mailbox.

### Dunck Loyalty Marketing

Met inmiddels bijna 20 jaar loyalty ervaring en een omvangrijk klantenbestand is Dunck in staat meervoudige inzichten in loyaliteit te gebruiken vanuit diverse doelgroepen. Van klant tot donateur, van lid tot abonnee. Dunck heeft een methodische aanpak ontwikkeld die bewezen werkt. Dunck verzorgt o.a. loyaliteitsprogramma's, loyaliteitscampagnes, data insights en loyaliteitsonderzoeken.

### Locatie

De Rechtbank  
Korte Nieuwstraat 14  
3512 NM  
Utrecht

