

Blauwe bananen Vierkante meloenen

Werven met zorg



Drs. Wouter de Vries jr.
Vrije Universiteit Amsterdam

[eventueel contact: www.dienstenmarketing.nl]

Even voorstellen

Wouter de Vries jr [contact: www.dienstenmarketing.nl]

- Geboren 31-12-1958 om 23.50 uur

- Hobby's:

schaatsen, Ajax, U2 en The Boss

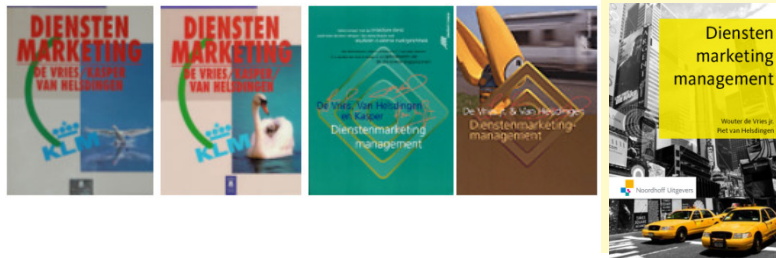


- Werkervaring:

kibbutzvolunteer, houthakker en straatveger, productmanager Colgate-Palmolive, universitair docent Vrije Universiteit, eigenaar dienstenmarketing.nl

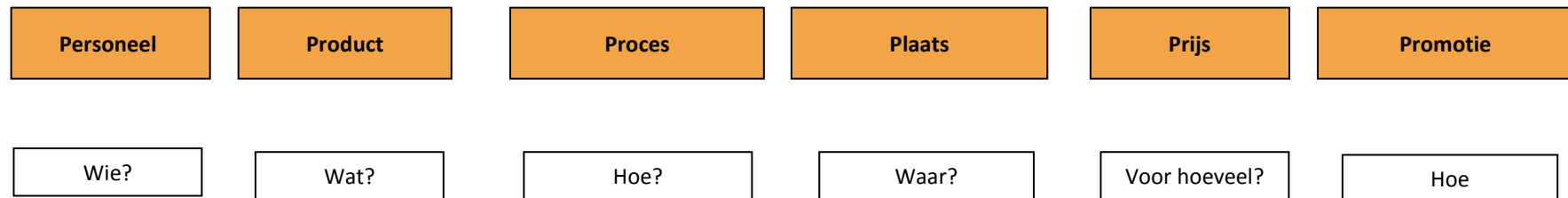
Voor meer dan 340 organisaties actief geweest.
Zie www.dienstenmarketing.nl

- Auteur van 16 boeken op het gebied van Dienstenmarketing en management



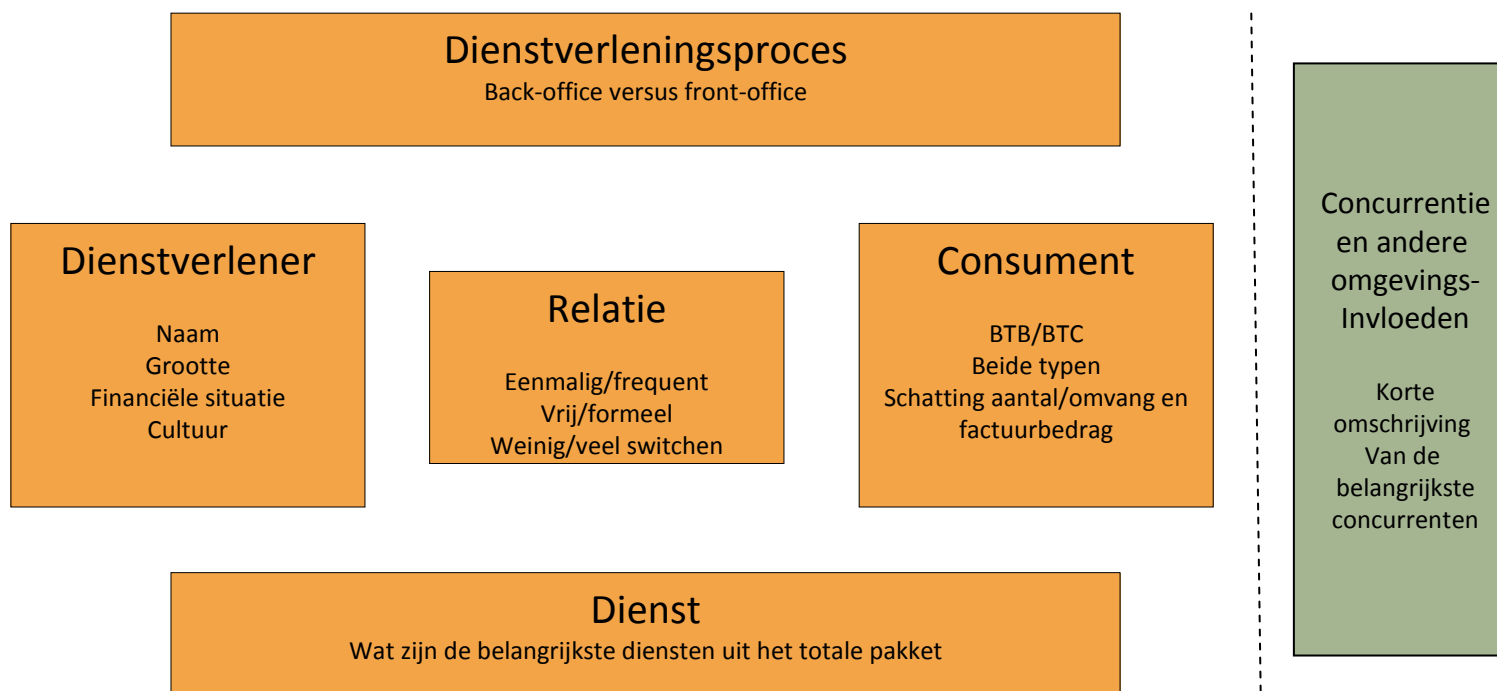
Blauwe bananen en vierkante meloenen

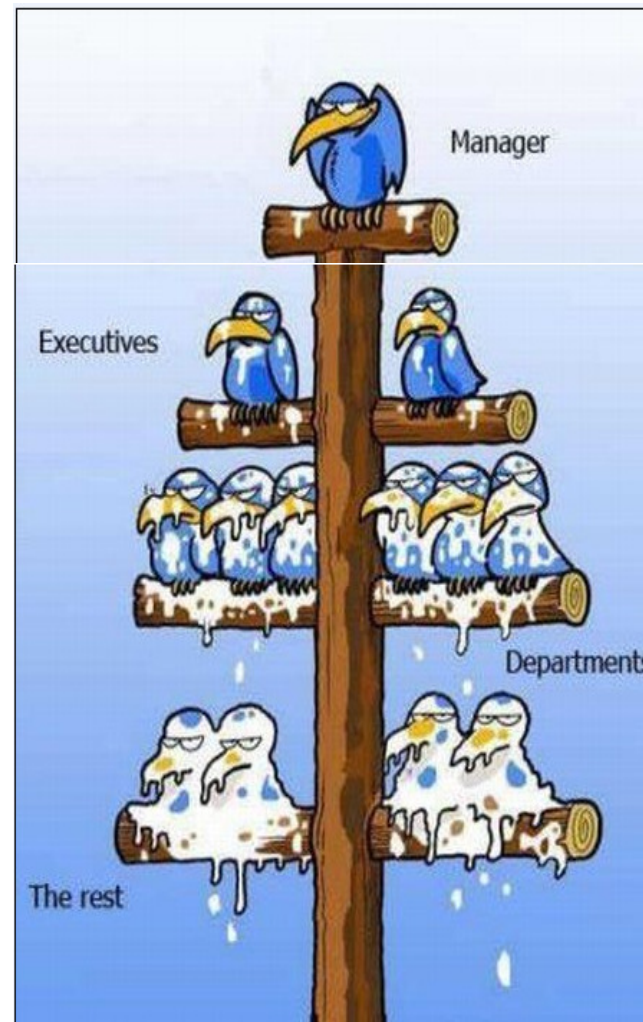
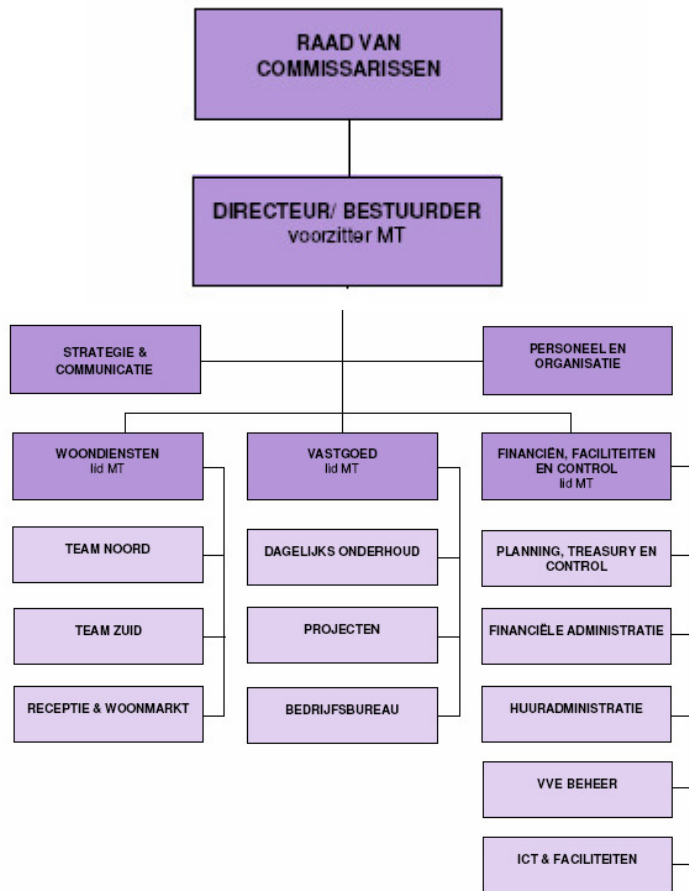
Van strategie naar implementatie



Blauwe bananen en vierkante meloenen

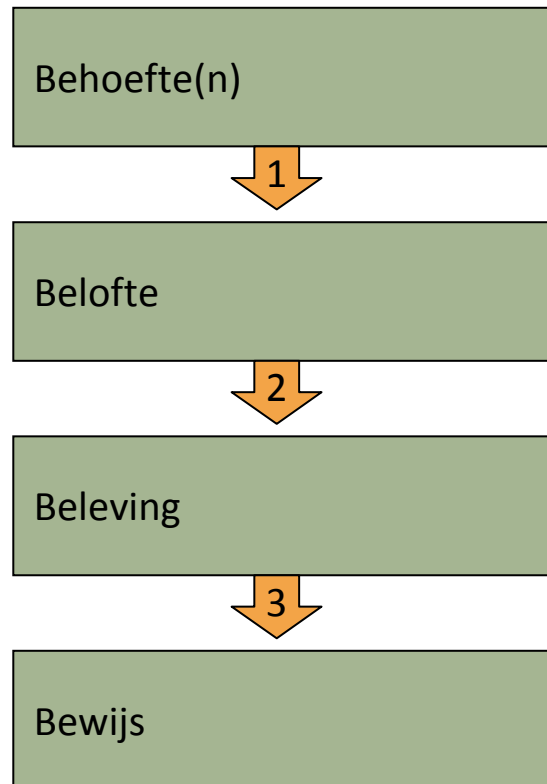
Van strategie naar implementatie





Wat is strategische dienstenmarketing?

De 4 B's



Users of the world, unite!

The Challenges and opportunities of Social Media

[Business Horizons, Kaplan & Haenlein, 2010, Volume 53, Issue 1]

		Sociale aanwezigheid/Rijkheid van de media (Social Presence/Media Richness)		
		Laag	Medium	Hoog
Zelfpresentatie/ Zelfonthulling (Self presentation/ Self Disclosure)	Hoog	Blogs 	Sociale Netwerken 	Virtuele Sociale Werelden 
	Laag	Samenwerking projecten 	Communicatie over Inhoud 	Virtuele Spel Werelden 

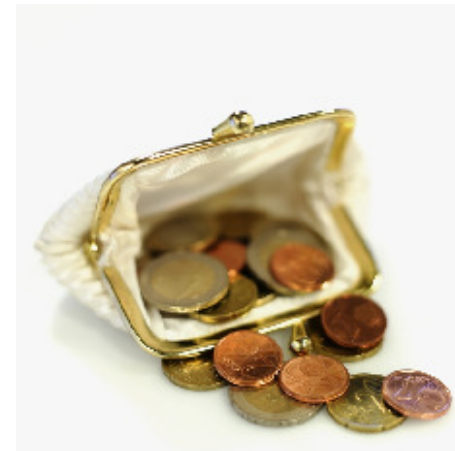
De relatie

Het probleem van transparantie : commitment als basis van loyaliteit

**Affectief
commitment**



**Calculatief
commitment**



Wat is strategische dienstenmarketing?

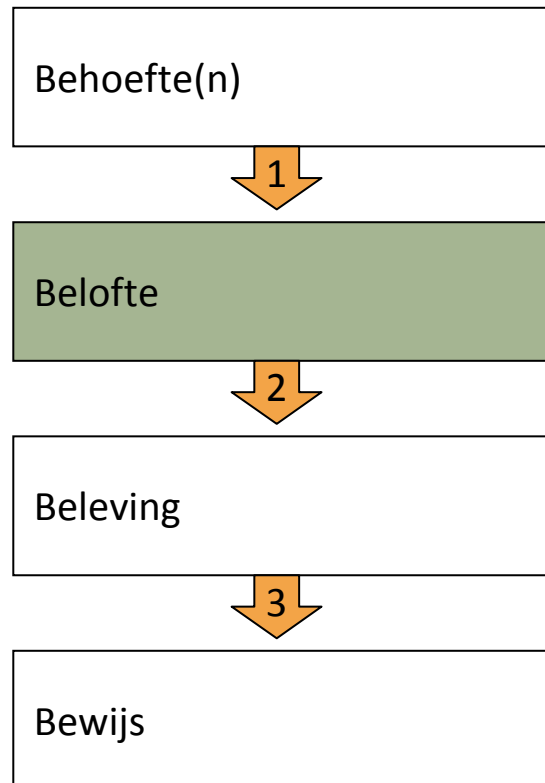
De Belofte

Behoeft(e)n

Belofte

Beleving

Bewijs



Wat is strategische dienstenmarketing?

De Belofte

Behoeft(e)n

Belofte

Beleving

Bewijs

Vijf belangrijke strategische denkrichtingen



Igor
Ansoff (1960)



Michael
Porter (1985)



CK
Prahalad (1995)



Michael
Treacy (1995)



Renee
Mauborgne (2005)

Wat is strategische dienstenmarketing?

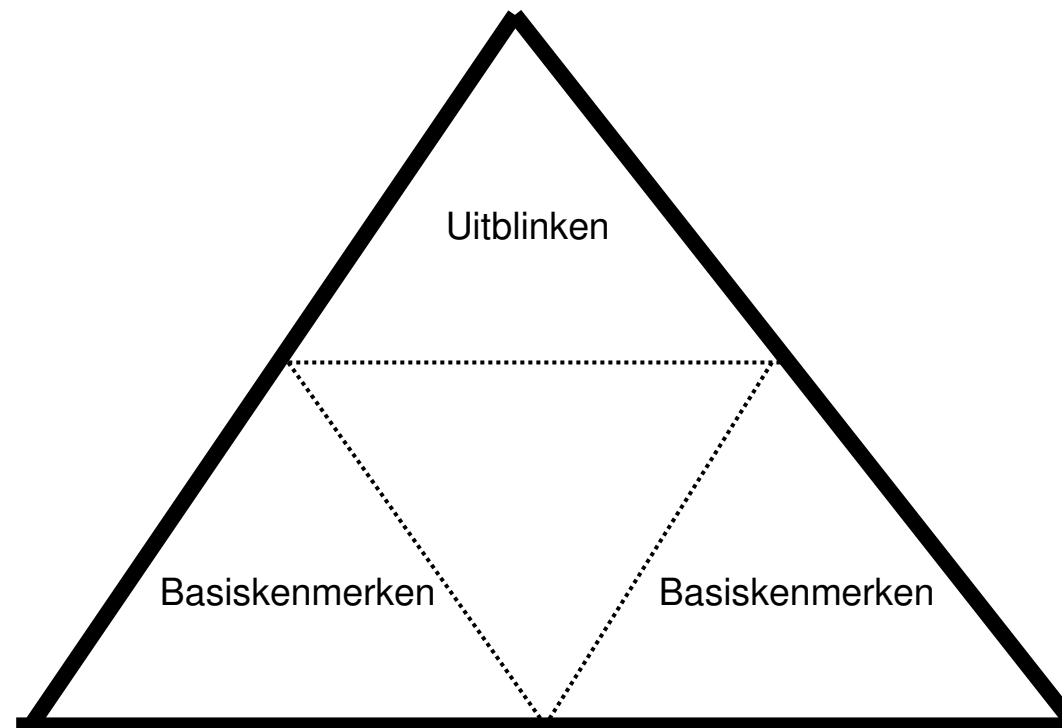
De competentieschool in de praktijk [figuur 4.6]

Behoeft(e)

Belofte

Beleving

Bewijs



Wat is strategische dienstenmarketing?

De competentieschool (Hamel & Prahalad)

Behoeft(e)

Belofte

Beleving

Bewijs



[Geavanceerd zoeken](#)

[Voorkeuren](#)

- Belichamen het collectieve leren in organisaties.
- Nemen niet af met het gebruik ervan, maar worden alleen maar versterkt door hun toepassing
- Vereisen communicatie, betrokkenheid en een sterke wil om over organisatorische grenzen heen te werken.
- Zijn de lijn die bestaande business units bijeenhouden en de bron voor de ontwikkeling van nieuwe business.

Wat is strategische dienstenmarketing?

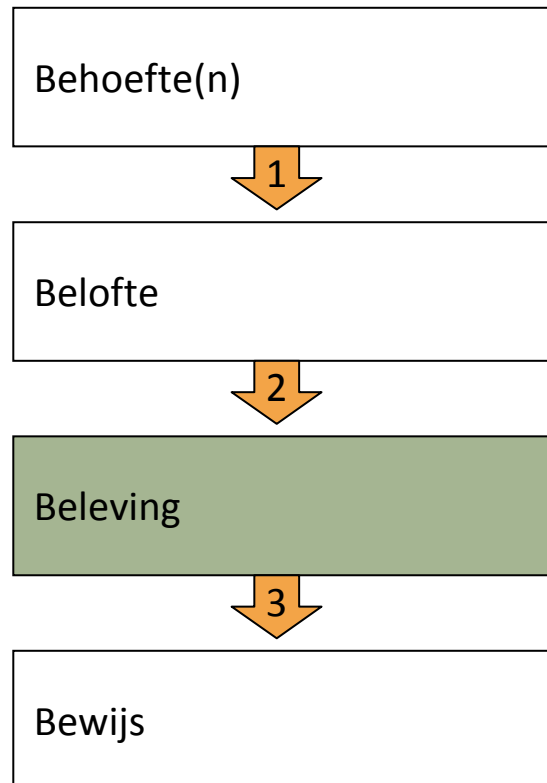
De Beleving

Behoefte(n)

Belofte

Beleving

Bewijs



Touchpoints



Wat is strategische dienstenmarketing?

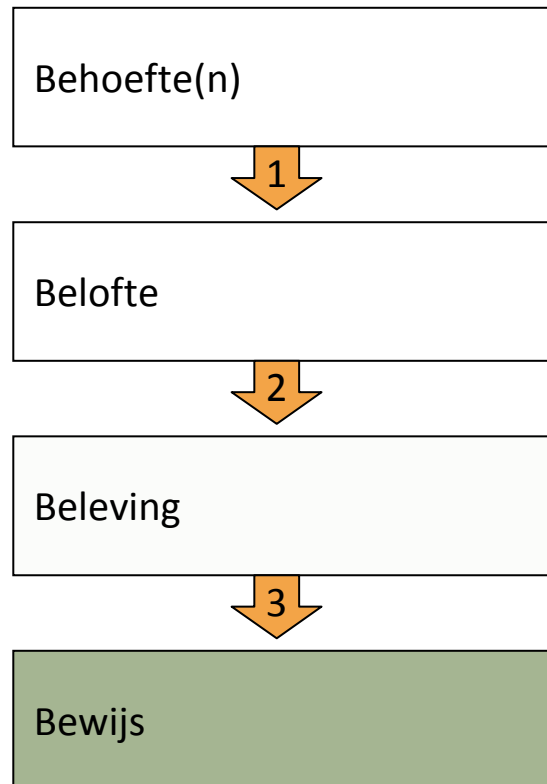
Het Bewijs

Behoefte(n)

Belofte

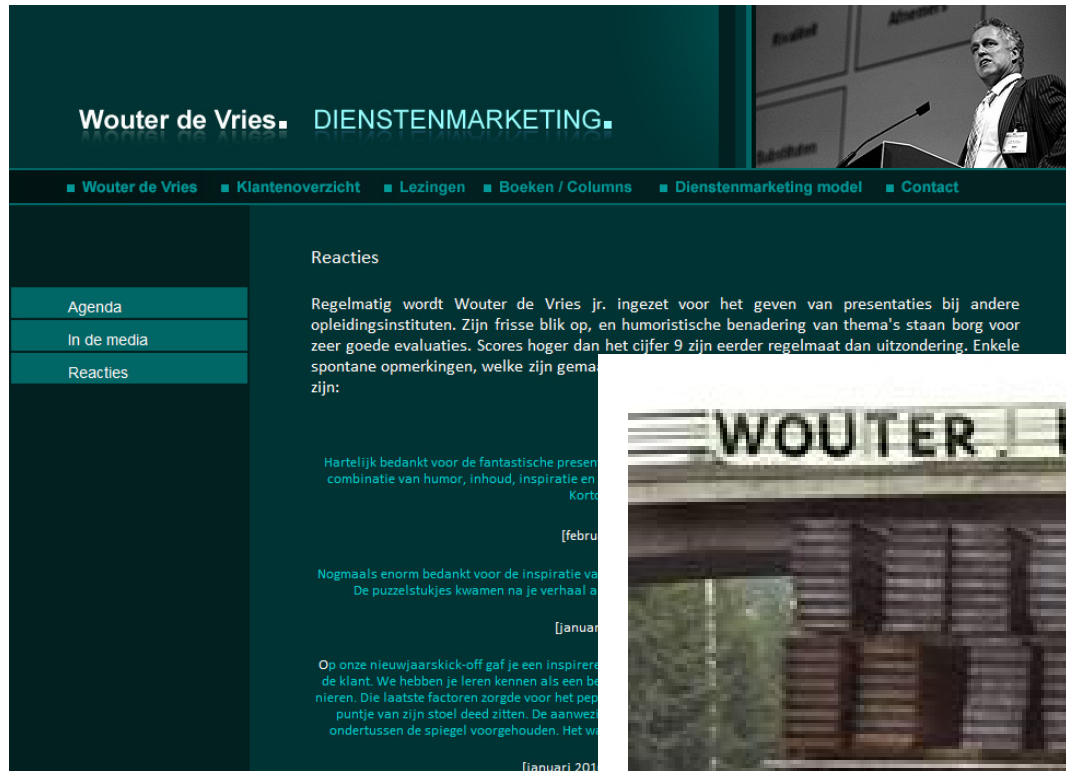
Beleving

Bewijs



Reacties

zie www.dienstenmarketing.nl



Wouter de Vries - DIENSTENMARKETING

- Wouter de Vries
- Klantenoverzicht
- Lezingen
- Boeken / Columns
- Dienstenmarketing model
- Contact

Reacties

Regelmatig wordt Wouter de Vries jr. ingezet voor het geven van presentaties bij andere opleidingsinstituten. Zijn frisse blik op, en humoristische benadering van thema's staan borg voor zeer goede evaluaties. Scores hoger dan het cijfer 9 zijn eerder regelmaat dan uitzondering. Enkele spontane opmerkingen, welke zijn gemaakt zijn:

Hartelijk bedankt voor de fantastische presentatie, een perfecte combinatie van humor, inhoud, inspiratie en kennis. Kortdurend maar zeer effectief. [februari 2011]

Nogmaals enorm bedankt voor de inspiratie van de presentatie. De puzzelstukjes kwamen na je verhaal al snel in beeld. [januari 2011]

Op onze nieuwjaarskick-off gaf je een inspirerende presentatie aan de klant. We hebben je leren kennen als een bekwame en energieke persoon. Die laatste factoren zorgde voor het pep-puntje van zijn stoel deed zitten. De aanwezigheid van de spiegel voorgehouden. Het was een zeer leuke ervaring. [januari 2011]

