

The background features three flags on poles. On the left is a blue flag with the word 'VING' in white. In the center is the Dutch national flag (white, blue, and red horizontal stripes) with the royal coat of arms. On the right is a white flag with the 'PostNL' logo in blue and orange. A semi-transparent white box is overlaid on the flags, containing the title and date.

Tafelgesprek Mijn Zaken

17 februari 2023
Kees Klink PostNL

PostNL in cijfers

Average number of letters
delivered per working day
(in the Netherlands, incl. Sandd)

8.1 million



Average number of parcels
delivered per working day
(in the Benelux)

1.1 million



Number of
PostNL employees

40,541



Total kilometres transported
in the Benelux
(on average per calendar day)

> 1.1 million



Around the world by
foot and bike (in the Netherlands)

> 1,200 times



Sorting centres
(in the Netherlands, 25 parcel,
5 mail, 1 international)

31



Letter boxes
(in the Netherlands)

11,403



Retail locations
(in the Benelux)

4,286



Number of solar panels
on our buildings

25,208



Unique PostNL
accounts

6.0 million



Online visits
to postnl.nl

779 million



Active business
customers on mijnpostnl.nl

92,607





Aanmelden



Collecteren



Verzendsortering



Inladen voor uitwisseling



Uitwisseling



Ritsortering



Inladen

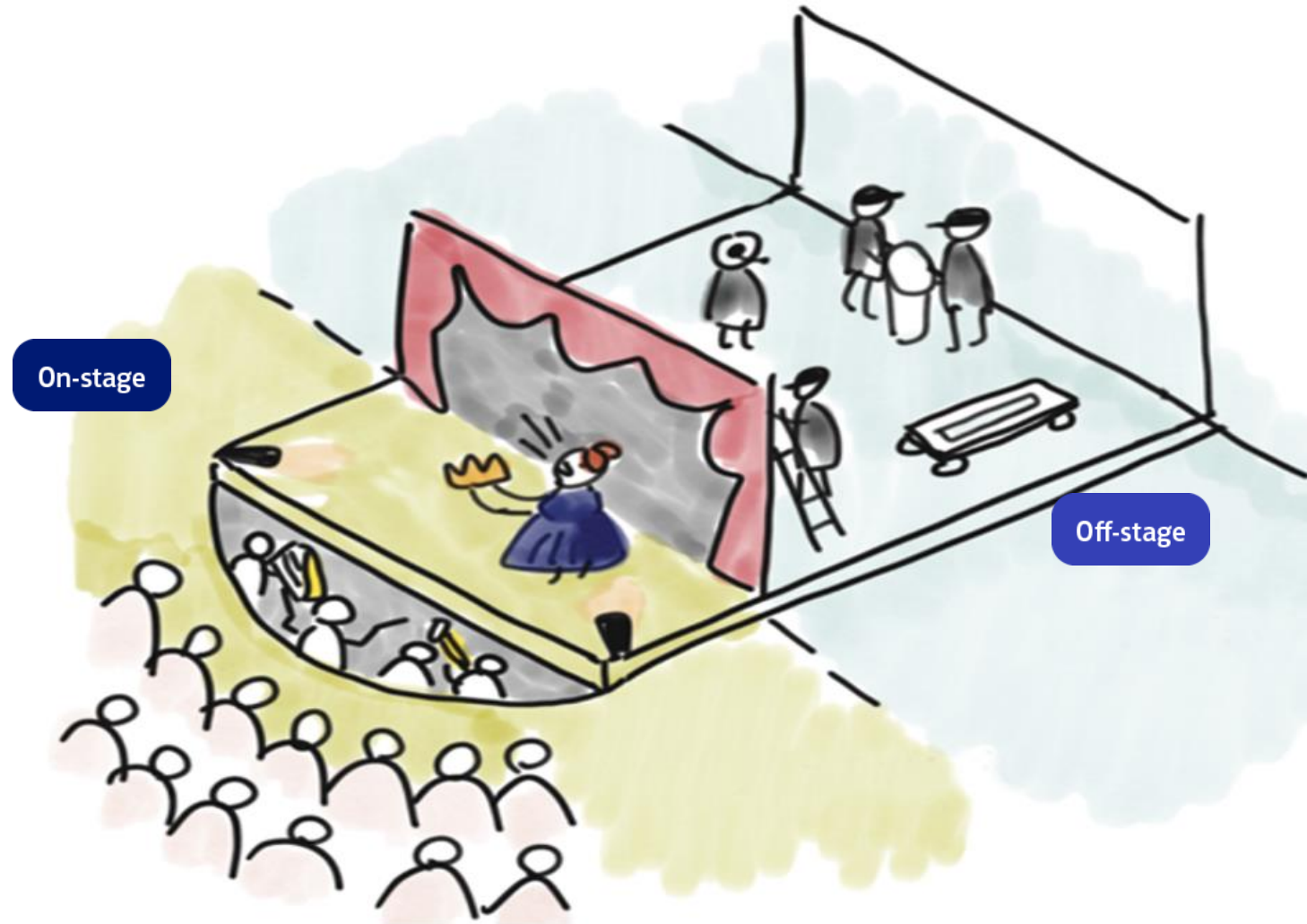


Afleveren



veranderende klantbehoeftes

Zonder
geoliede
off-stage
geen
succesvolle
on-stage

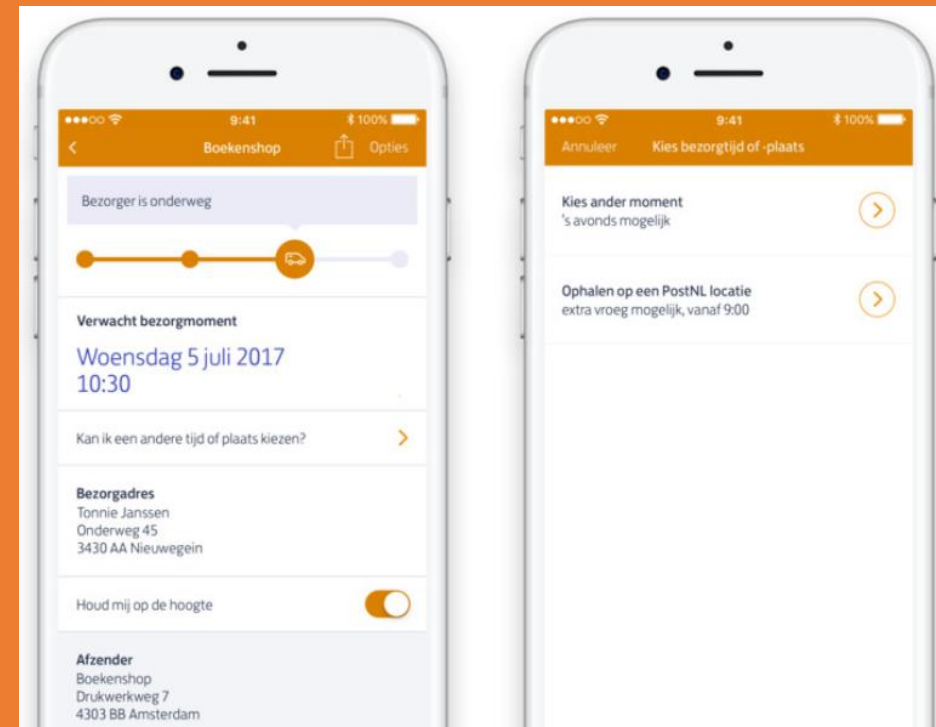
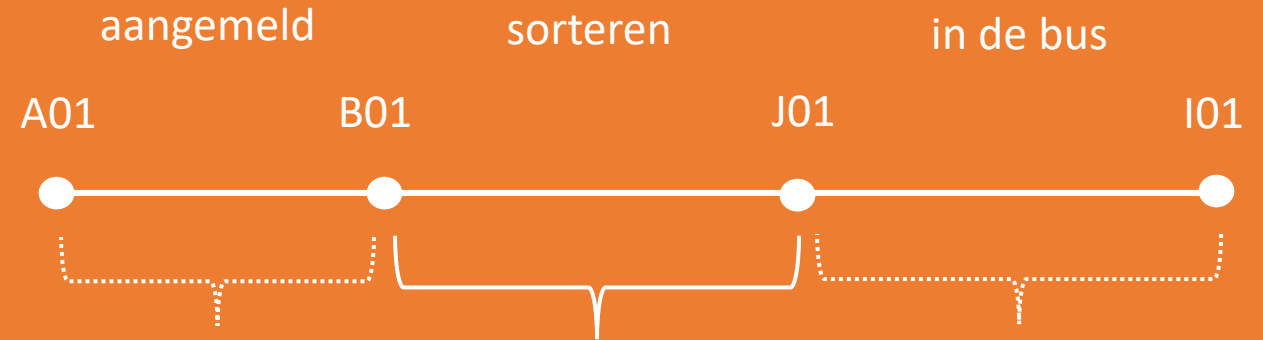
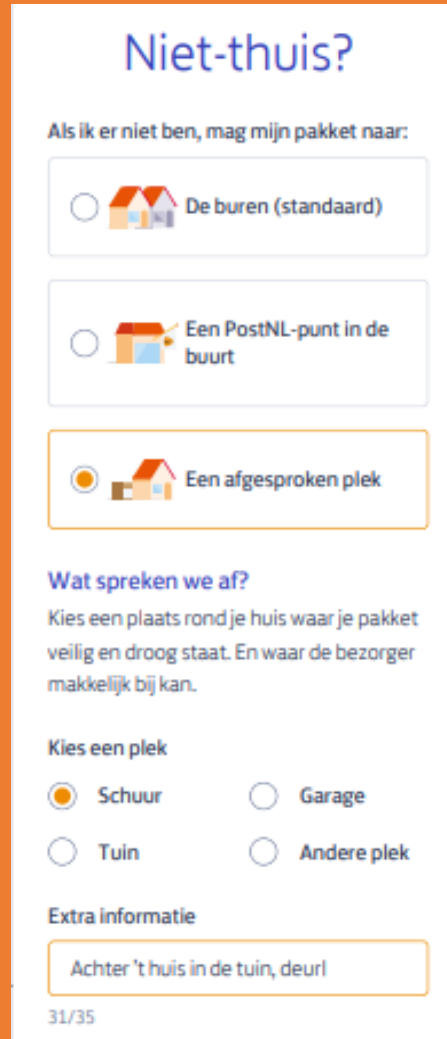
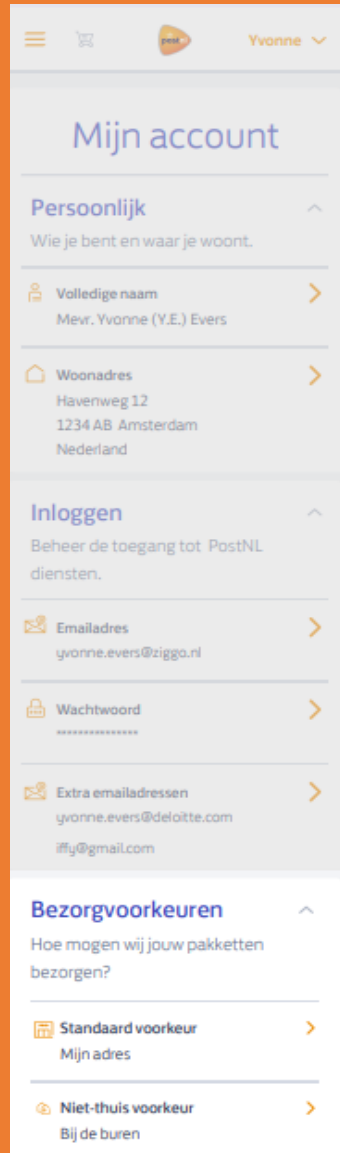




COMMITMENT

The chicken is involved. The pig is committed.

Consument in control



Vanuit een framework bezien....

EMOTIES

Emoties van vertrouwen, blijheid, positieve vooruitzichten en verrassing (wow).

Geen emoties bij 'basis op orde'. Bij niet op orde: emoties van verdriet, afkeer, boosheid en angst.

BELEVING

Ze zetten drie stappen extra. Ze overtreffen of overstijgen zelfs mijn verwachtingen.

Ze kennen mij. Ik ben geen nummer. Ze nemen de tijd voor mij.

Ze doen niet moeilijk. Service is gemakkelijk. Ze gaan goed om met klachten.

Ze doen wat ze moeten doen. Ze komen afspraken na. Ze voldoen aan mijn verwachtingen.

Verrassend

Persoonlijk

Gemakkelijk
(ISO 10002)

Basis op orde
(ISO 9001)

Onderscheidende
CX

Basis CX



Wrap up & key take aways

Behoeftes van klanten
veranderen

Beleving is key

Data & informatie is
waardevol/vol waarde

Klanten willen in
control zijn

Van service naar no-
service

Design with the end in
mind

Wees transparant

Consistente
(keten)sturing & KPI's

Taal en visuals: make or
break

Samenwerking: culture
eats structure...

Enthousiaste
klanten

Betrokken en
bevlogen
medewerkers &
partners

Lagere kosten

Meer omzet

TOT SLOT



OF OF

EN EN



A male postal worker is riding a bicycle on a city street. He is wearing a dark blue jacket with an orange collar and orange and blue panniers on the back of his bike. The panniers have the 'postnl' logo. He is smiling and waving his right hand. The background shows a street with parked cars and a building.

Hartelijk bedankt!