



Carglass® onderdeel van Belron®

VNG Utrecht, 5 september 2019

Belron®

34 landen

Carglass®NL

56 Service centers



3

EVERY THREE SECONDS
A BELRON® TECHNICIAN
COMPLETES A JOB FOR A MOTORIST



2,200 SERVICE CENTRES





MAKING A DIFFERENCE

BY SOLVING PEOPLE'S PROBLEMS
WITH REAL CARE

Onze ambitie

Onze ambitie

Het voorbeeld in dienstverlening binnen en buiten de
branche

Onze customer experience

Een onvergetelijke ervaring voor de Automobilist en
Business Partner

Onze belofte

Net wat meer doen.
Dat doen we graag bij Carglass®

Customer Experience

Onderscheid tussen :

Betekenis 'tevreden'

Je hebt gezocht op het woord: tevreden.

te·vre·den *(bijvoeglijk naamwoord, bijwoord)*

1 niet meer begerend; voldaan

Betekenis 'enthousiasme'

Je hebt gezocht op het woord: enthousiasme.

en·thou·si·as·me *(het; o)*

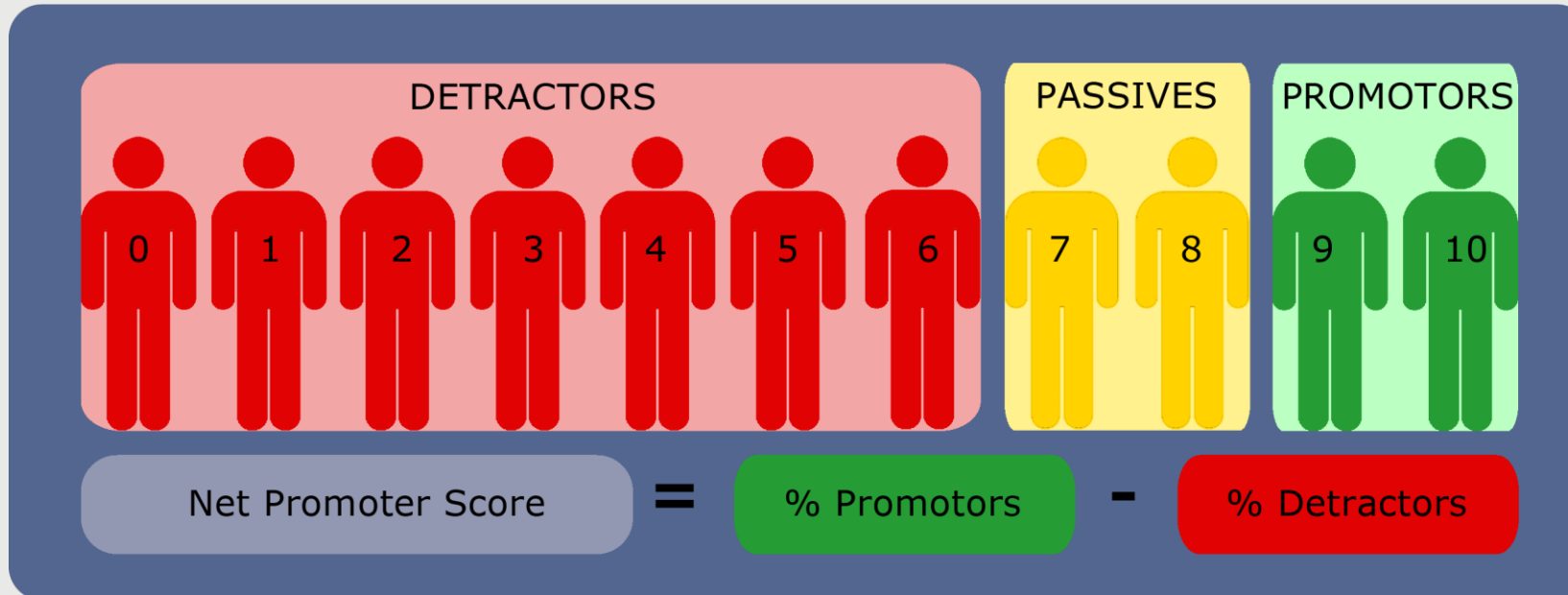
1 geestdrift, bezieling

A portrait of Maya Angelou, an elderly Black woman with short, curly grey hair. She is wearing a black, draped garment, a multi-strand necklace with pearls and diamonds, and large, ornate earrings. She has a serious, contemplative expression, looking slightly off-camera. The background is dark and textured.

*"I've learned that
people will forget
what you said,
people will forget
what you did,
but people will never forget
how you made them feel. "*

Maya Angelou (1928-2014)

Netto Promotor Score



NPS VRAAG:

Hoe waarschijnlijk is het dat u Carglass zou aanbevelen aan familie, vrienden of kennissen?
U kunt antwoord geven tussen 0 en 10, waarbij 0 staat voor 'zeer onwaarschijnlijk' en 10 staat voor 'zeer waarschijnlijk'.

ROOT CAUSE VRAAG:

U heeft zojuist het onderstaande antwoord gegeven: [WAARDE]
Wat is voor u de belangrijkste reden om Carglass deze score te geven?

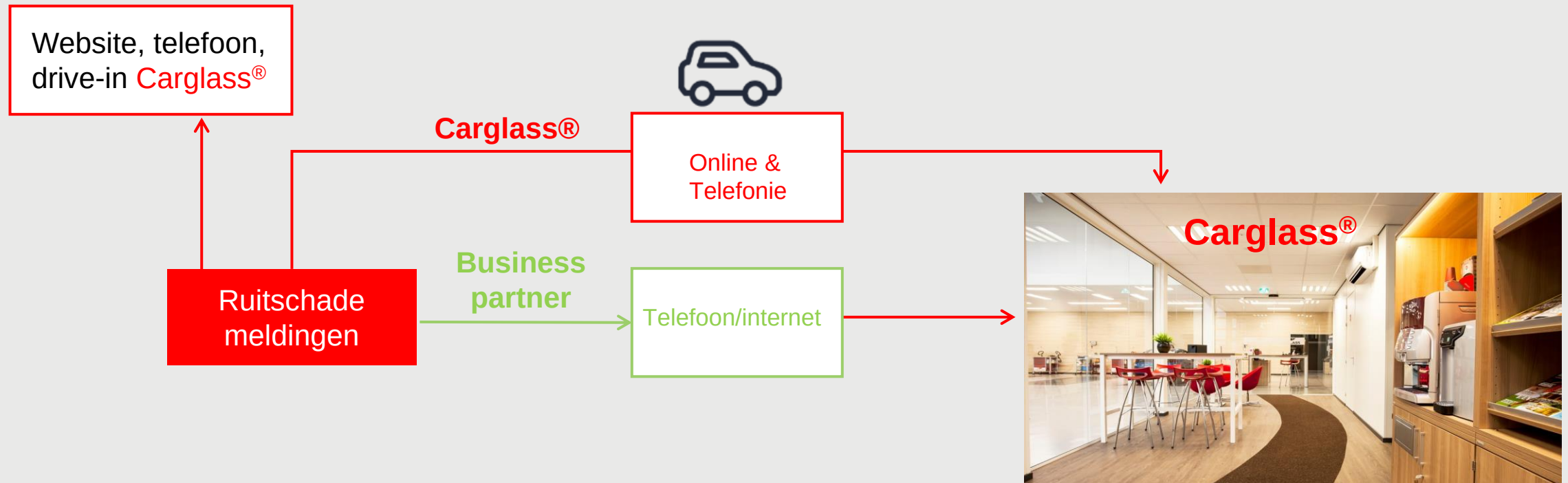


Carglass® Ruitschade

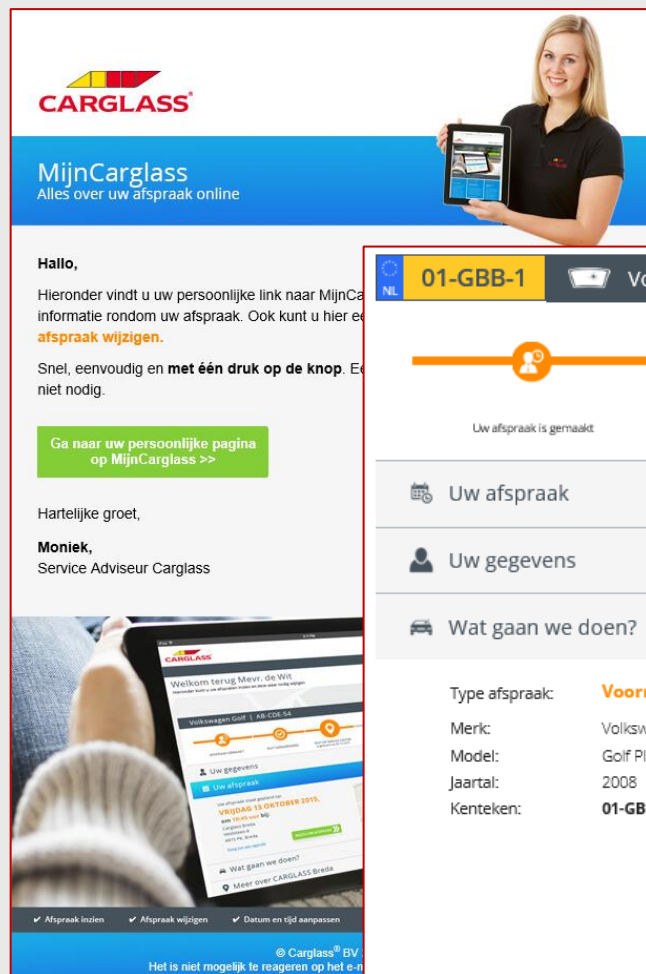
VNG Utrecht, 5 september 2019



Route naar Carglass®



'MijnCarglass'



← Gepersonaliseerd portal

NL 01-GBB-1 Volkswagen Golf Plus

Uw afspraak is gemaakt

Ruit is gereserveerd.

Vandaag is uw afspraak

Uw auto is gereed

Uw afspraak

Uw gegevens

Wat gaan we doen?

Type afspraak: **Voorruit vervangen**

Merkt: Volkswagen

Model: Golf Plus

Jaartal: 2008

Kenteken: 01-GBB-1

Wat u moet weten over uw afspraak

Meer over Carglass® DEN BOSCH

+

← Track & Trace

← Afspraakgegevens + wijzigen

← De klantgegevens

← Uitleg over de werkzaamheden

← Informatie over het service center

Inzichten

- Gaat om de hele Customer First filosofie
- Focus op de klant / behoefte
- Creëer een geïntegreerde & consistente *beleving*
- Fysieke inrichting
- Accepteer de overlap van 'tools'
- Samenwerken in de keten
- Meten is Weten

Eenvoudig inzicht in uw afspraken en offertes

Vul uw e-mailadres in en wij sturen u een link voor uw persoonlijke pagina

E-mail



Carglass® Kleine Autoschade

Carglass® Kleine Autoschade



” Waarom repareren jullie geen kleine autoschade?”

Carglass® Kleine Autoschade

Consumentenbehoefte:

Transparantie/zekerheid, snelheid, gemak & kwaliteit

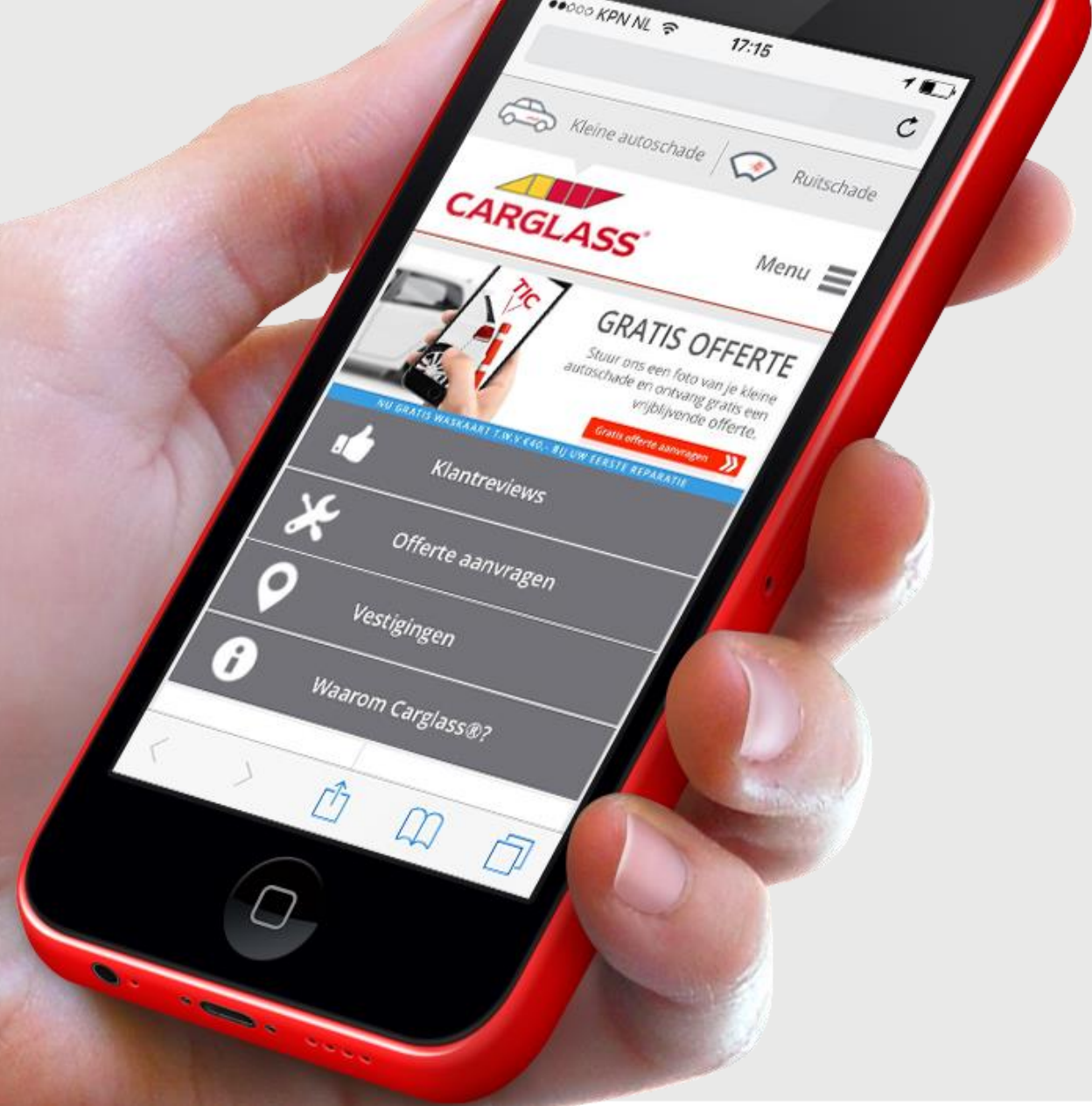
Onze propositie :

- ✓ eenvoudige tariefstructuur
- ✓ < 1 uur offerte
- ✓ digitaal proces
- ✓ levenslange garantie



Inzichten

- Durf disruptief te zijn
- Verschillende doelgroepen & behoeften (kanaal)
- Impact van externe factoren
- NPS



..maar, **Mensen** maken het verschil

Beoordeling



Gerrit



Uitstekend (1

Duidelijke instructie hoe je vrijblijvend een offerte kan laten maken van je schade.
Vervolgens in een overzichtelijk boekingssysteem een afspraak kunnen plannen (in mijn geval dezelfde dag al)
In de werkplaats zag alles er keurig uit en werd de schade heel erg kundig hersteld.
Pluspunt vind ik ook dat de in de offerte genoemde prijs ook de prijs is die je mag afrekenen, en je niet verrast wordt door "toevallige" meerkosten!

Score voor Carglass kleine autoschade: 5/5
Zou u dit bedrijf aanbevelen? Ja
Geslacht: man

Menno Snel, 45 jaar, Getrouwd en twee jonge kinderen • Operations Directeur Transportbedrijf (60 uur) • Boven gemiddeld - twee verdieners • Vinex wijk • Volvo V70 (BJ 2015) Privé




PROMOTERS 79%
(N=19937)

Top 3 redenen om promotor te zijn

1. De servicemonteur - Vriendelijkheid (n=2315)
2. De servicemonteur - Vakkundigheid (n=1696)
3. De servicemonteur - Getoonde inzet (n=1413)


PASSIVES 17%
(N= 4362)

Top 3 redenen om passive te zijn

1. De servicemonteur - Vriendelijkheid (n=327)
2. Het maken van de afspraak - Mogelijkheid om u een afspraak te bieden op een geschikt tijdstip of locatie (n=230)
3. De ruitvervanging - In één keer goed (n=208)


DETRACTORS 4%
(N=925)

Top 3 redenen om detractor te zijn

1. Overig - Overig (n=72)
2. De ruitreparatie - Restzichtbaarheid (n=62)
3. De ruitreparatie - Kwaliteit van de reparatie (n=57)

A photograph of a man with blonde hair hugging a woman with curly blonde hair from behind. They are both smiling. The man is wearing a dark jacket. The background is a dark street at night with blurred lights and a street lamp. A large, semi-transparent white circle is overlaid on the right side of the image, containing the text.

***“People will never
forget how you made
them feel”***