

Brussel, 20 oktober 2014

Klantentevredenheid centraal in Belfius strategie

Wij gaan 100% voor 95% tevreden klanten

“Wij gaan 100% voor 95% tevreden klanten” is de centrale slogan van de nieuwe merkcampagne die Belfius na een initiële teasingactie vanaf morgen lanceert. Het gaat om meer dan een slogan. Het gaat om het kernpunt van onze bedrijfsstrategie waarvan de resultaten jaarlijks bij 400.000 klanten gemeten worden. Het gaat om de manier waarop Belfius zich in woord én daad wil en zal differentiëren. Het gaat om een engagement dat Belfius en zijn medewerkers nemen voor hun klanten en de samenleving.

Klantentevredenheid staat centraal in onze bedrijfsstrategie

Klantentevredenheid is determinerend voor een hogere getrouwheid, uitrustingsgraad en het aantal actieve klanten, ligt mee aan de basis van een gezonde, financiële bedrijfsvoering, en staat daarom centraal in de bedrijfsstrategie van Belfius. Klanten zullen mee bepalen wat we wel of niet doen op basis van tevredenheidsmetingen bij 400.000 personen per jaar, van bijkomend onderzoek op sleutelmomenten en op basis van wat we systematisch leren uit de constante dialoog die we in het verkoopnet en via afstandskanalen met hen voeren.

Klantentevredenheid is determinerend voor onze nieuwe bedrijfscultuur. Voor al onze medewerkers is het objectief duidelijk: 95% van onze actieve klanten tevreden stellen tegen 2016. Dit betekent meteen dat ons product- en service-aanbod, onze interne organisatie, onze operationele efficiëntie en investeringen nog beter afgestemd worden op hun toegevoegde waarde voor de klanten.

Tevredenheid staat centraal in onze nieuwe merkpositionering

Onze nieuwe merkpositionering is gebaseerd op wat klanten van ons verwachten én wat ons differentieert van anderen.

Belfius heeft een uniek DNA. In de eerste plaats omdat in het dagelijkse leven van ieder van ons meer “Belfius” schuilt dan ieder vermoedt. Dankzij ons historisch marktleiderschap in de openbare en sociale sector en de maatschappelijke projecten die we elke dag helpen financieren. In de tweede plaats door een authentieke, 100% Belgische bankverzekeraar te zijn met een uitgebreid kantorennet die persoonlijk advies combineert met een sterk digitaal en mobiel aanbod.

Uit marktonderzoek weten we ook dat klanten verwachten dat Belfius lessen getrokken heeft uit de crisis en de klant echt “centraal” stelt. En daartoe engageren we ons vandaag.

“Wij gaan 100% voor 95% tevreden klanten” is dan ook de kern van onze nieuwe merkpositionering. Het is geen slogan. “Wij gaan 100%” staat voor een duidelijk engagement om niet alleen in wat we zeggen maar ook in wat we doen klantentevredenheid centraal te stellen. “Voor 95% tevreden klanten” is dan weer een licht polariserend, maar meetbaar gegeven waarover we openhartig zullen communiceren.

Ook dat hoort bij de nieuwe bankcultuur die Belfius wil uitdragen.

Perscontact
press@belfius.be
+ 32 2 222 02 58