

Internal branding en verandercommunicatie

Workshop Dag van de Toekomst

18 november 2016

Michael Meyer, Orange Otters verandercommunicatie
[@michaelmeyercv](https://twitter.com/michaelmeyercv)

Onderwerpen

- Introductie
- Internal Branding
- Verandercommunicatie
- Interventies



Introductie



Orange Otters

Verandercommunicatie





stmg

stichting
thuiszorg
midden-gelderland



DE RUITER SEEDS
H Y B R I D S E E D S



DAMCO

Global logistics. Individual solutions.

BRANDWEER 
Hollands Midden



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM



**Veranderende organisatie helpen
slimmer te communiceren**

DE ECONOMIST.NL

**Jullie missie in het
communicatievak?**

Internal branding





**Het belang van
internal branding**

#fail ns Zoeken michaelmeyercv

ov-SHITkaart @ov_shitkaart
2 hours ago
@NS_online Met andere woorden: het @OVchipkaart-systeem is een DOM systeem! @jochemtames @GVB_klanten #ovchipkaart = #fail

Marc Kant @MarcBKant
6 hours ago
@NS_online Nou, ik kon dus niet mee. Jullie worden hartelijk bedankt. #fail #NS

ov-SHITkaart @ov_shitkaart
7 hours ago
@Nsdefect Idd. Als er oefenfilmpjes nodig zijn, weet je dat het NIET eenvoudig is @NS_online #ovchipkaart = #fail

Robert AL @robertal1977
9 hours ago
@NS_online toch apart dat NSConducteurs in de 1e klas het bordje stiltecoupé niet begrijpen #fail

Martin Lamboo @Martin1960
20 hours ago
Deutsche Bundesbahn blijkt zo mogelijk nog erger dan #NS #fail. Op reisje Aken-Heerlen liefst 53

#fail ziggo Zoeken michaelmeyercv

alain_feld Geretweet
Edwin @The_madmax
19 hours ago · The Hague
Horizon werkt weer is niet bij dat geile @ZiggoWebcare krijg je ook de pleuris van #Ziggo #Fail

TiemBremar Geretweet
Jenny Schram @schramj
20 hours ago
Alleen voor de gelukkigen die wel online konden kijken #fail @Ziggo

Ziggo Sport Totaal @ZiggoSport
WAT EEN ACTIE!! Hoe houdt hij hem op de baan?! MAX = KING #GPBrazil #ziggosport https://t.co/1nhZemiW02

PJPajmans Geretweet
Jenny Schram @schramj
20 hours ago
Alleen voor de gelukkigen die wel online konden kijken #fail @Ziggo

Ziggo Sport Totaal @ZiggoSport
WAT EEN ACTIE!! Hoe houdt hij hem op de baan?! MAX = KING #GPBrazil #ziggosport https://t.co/1nhZemiW02

#fail klm Zoeken michaelmeyercv

JacobJL @JacobJL
15 hours ago
Maybe @Uber & @Uber_Support Should take a peek at @KLM How to deal with costumers via Social Media. After 72 hours still no answer. #fail

Maurice Meijer @jakobroelf
1 dag geleden
@KLM ongelofelijk blijkt dat je bij inchecken 3x zoveel Miles nodig hebt als online! Waarom? #fail #klm # jammer

Gitte Klitgaard @NativeWired
2 dagen geleden
I was looking forward to getting lounge access with my goldcard at @KLM - but the system is not updated for boarding cards :(#fail

Arvid Oechies @Oechies
2 dagen geleden
Geen slimme club die @FNVschiphol : ruimte om te onderhandelen #KLMcabincrew #klm maar nee #fail

BNR Nieuwsradio @BNR
FNV wijst KLM-voorstel af. Komende week wordt besloten of acties doorgaan. https://t.co/zirJQKLjz4

#fail hema Zoeken michaelmeyercv

René Greve @ReneGreve
2 hours ago
Wat een drama om je @HEMA verzekeringen te splitsen. Kan gewoon niet. Hoe is het mogelijk, anno 2016? Klant weer de dupe! #fail

pauline de haas @paulinedehaas
17 hours ago
@HEMA Geen antwoord op mail, klantenservice slecht bereikbaar, onduidelijke website, nu dubbele bestelling. Wil 1 boek. 138041469195 #fail

Mireille @Mir6776
2 dagen geleden
Vervelend...de @HEMA heeft de letter Q niet in het assortiment luxe letters #fail #sinterklaas #chocolade #zijnnaambeginttochechtmeteenQ

Miranda van Gelder @Mithranda
3 dagen geleden
Vandaag in de @HEMA: "Ah, leuk! Sport bh's met hippe kleurtjes!" Is L de grootste maat waarin ze komen. Past net een halve tiet in. #fail

Marly @marlysspoons
5 dagen geleden
@HEMA Lelijke sloffen? Serieus? Is dat een goeie naam voor een artikel wat verre van lelijk is 😊 #fail #rudolph #sloffen

#fail bol.com Zoeken michaelme...

Bendert de Graaf @BRdeGraaf
2 dagen geleden
Online bestellen bij @wehkamp is ook een drama #fail. Bestelling klopt niet, maar niet te veranderen zegt klantenservice, voortaan #bol.com

Jordie Netten @peaveybrown
4 dagen geleden
Op 9/10 Population Wars besteld bij @bol_com met levering op verschijningsdatum (5/11 in NL). Nog niets ontvangen, ook niet na contact #fail

Gregory van Toor @Den_Brusseleir
4 dagen geleden · Jette
Dat wordt een leuke titel: '@bol_com laat klant 2 keer betalen voor verloren pakjes en weigert te crediteren' #fail #ecommerce

Renée Pinkster @Renee_1990
5 dagen geleden
@bol_com Pffff we hebben geen goede week samen bol.com! Tweede keer deze week dat het mis gaat. #Fail

Bezorgmoment
Morgen
19:30 - 21:30 uur

#fail



Your stream has no content yet!

Michael Belmans @MichaelBelmans
6 dagen geleden
@Coolblue_BE negeer mijn tweet maar, fout lag hier in huis! Oeps #sorry #fail 😞



DomiKneep Geretweet

Michiel de Bruin @mcdebruin
7 dagen geleden
Toch wel bijzonder dat de @PostNL bezorger van @Coolblue_NL voor de derde keer op rij ons huis niet weet te vinden!? #fail



Michiel de Bruin @mcdebruin
7 dagen geleden
Toch wel bijzonder dat de @PostNL bezorger van @Coolblue_NL voor de derde keer op rij ons huis niet weet te vinden!? #fail



...

Your stream has no content yet!

Hans Snijder @hanssybren
2 dagen geleden
@ANWB 120 minuten na de originele 60 minuten... laat maar #fail



...

Your stream has no content yet!

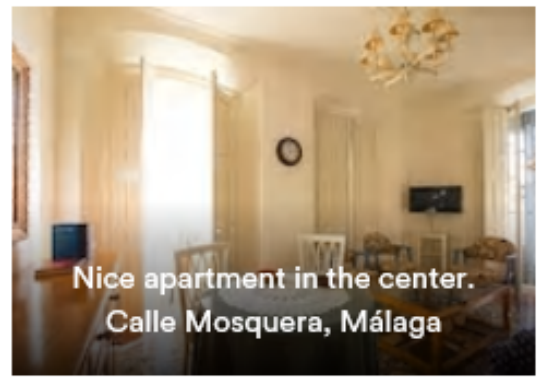
#fail



Verbonden accounts

Facebook

Advertenties (1)



Recensies (40)

Recensies van Gasten



Karsten

Die Wohnung liegt in der Altstadt von Málaga. Fuencisla Tiefgaragenplatz ist ein Anker für einen mitbringen, haben wir haben eine geschmackvoll eingerichteten Apartment (Altbau, über 200 Jahre alt mit authentischer Atmosphäre) sehr wohl gefühlt.

Van Dreieich, Duitsland · oktober 2016 ·



This a beautiful apartment and the location is perfect as it's close to museums, shops and restaurants. Fuencisla is lovely and very welcoming. I'd definitely recommend staying here, although the street can be a bit noisy at night so if you're a light sleeper, bring earplugs!

HANS ★ 4.8 VOLVO XC90 85PBX8	ROLAND ★ 5.0 RENAULT SCENIC 44ZPHX
ROBERT ★ 4.8 VOLKSWAGEN POLO 75-XND-8	ARJUNA ★ 5.0 KIA RIO 29SPN4

sscore 3417
r dit hotel

eling **4,3**

Comfort **4,4**

Locatie **6,4**

Faciliteiten **4,1**

Personeel **5,6**

Prijs-kwaliteitverhouding **5,5**

Nederland
1 beoordeling

Anoniem
Nederland
1 beoordeling

Vakantiereis Stel Tweepersoonskamer

Verbleef 4 nachten

de kamer was zeer klein, maar 1 handdoek, w.c. en douche zeer krap, geen haakje voor de handdoek, geen drinkglas, klein wastafeltje. Geen kast, geen lift, geen tv, géén schoonmaak van de kamer of bed opmaken.

ligging van de locatie is goed, de douche werkte!

4.6 "Niet voor herhaling vatbaar!"

Vakantiereis Stel Tweepersoonskamer

Verbleef 1 nacht Verstuurde vanaf een mobiel

Vreselijk vies hotel: Erg veel schimmel in de badkamer, overal kruimels op de vloer en het meubilair en zwarte haren in bed (wij zijn beide nogal blond!)

Pima lokatie, zeer gemakkelijk te bereiken met de metro en dichtbij het centrum.

TRUSTPILOT Zoek naar websites Categorieën Inloggen Aanmelden Voor bedrijven

Postnl Beoordelingen

Zeer slecht 1.0 van 0 - 10

Beoordeel

455 beoordelingen op Trustpilot

85.3%

1 ster
2 sterren
3 sterren
4 sterren
5 sterren

5,1

Filter op sterren

Panthera50 1 beoordeling ★★★★★ Gepubliceerd 4 uur geleden

Onbetrouwbaar bedrijf.

Leveringsindicatie is totaal onbetrouwbaar: als er staat 16.00-18.00 uur staan ze al om 0.800 uur voor de deur, gooien een briefje in de bus met : u was niet thuis, wat ook niet waar is, en zijn vertrokken.

Een opgehangen briefje op de deur mogen ze gewoon negeren, alsof het niets betekend, en meestal is de bezorger een sjagerijn die je niet eens aankijkt.

Heb het helemaal gehad met Post.nl.

Bent u een **bedrijfs-eigenaar**?
Krijg nu uw gratis account

Is dit uw bedrijf?
Krijg toegang tot de gratis tools van Trustpilot voor bedrijven en start vandaag nog om dichtbij uw klanten te staan! Lees meer.

Open nu gratis een business account

Reclame: Heel veel laptops. Naar de keuzehulp. cool blue

Reclame: acer Heel veel

Bob 1 beoordeling ★★★★★ Gepubliceerd 4 dagen geleden

LOOPBAANBEGELEIDING OPLEIDINGEN VACATURES BEROEPSKEUZETEST STUDIEKEUZETEST IQ-TEST VOOR WERKGEVERS

WERKSITE Zoek loopbaanbegeleider, opleiding of vacature Loopbaanbegeleiding Inloggen Aanmelden

Vergelijk 165 hrm adviesbureaus

Ontdek 165 HRM-adviesbureaus. Ontvang vrijblijvend drie offertes voor HRM-advies. Vergelijk zelf de kosten van HRM-specialisten en kies de professional met de beste prijs. De gemiddelde score is 8,2 uit 34 ervaringen.

Bel met onze adviseurs
ma t/m vr 09.30 - 21.00 uur
085 - 40 195 40

Wat zoek je? Trefwoorden Waar zoek je? Plaats of Postcode Afstand 20kr Zoeken

Vergelijk Ontvang offertes

Sortering: Populariteit Afstand

Caprilli Coaching & Training in Amersfoort 8,7 ★★★★★

Binnen Caprilli Coaching & Training zetten wij waar mogelijk paarden in als hulpmiddel voor mensen. Paarden reageren heel direct en zonder oordeel op wat er bij mensen omgaat. Zowel op wat mensen denken als wat ze voelen. Door het inzetten...

Tarief: € 25 - 200 per uur
Kosten: € 400 - 4000 per traject
Aangesloten bij:
Valtgebied: HRM adviesbureaus + 11 meer...
Werknemers: 0-10

HR Consultancy B.V. in Heinkenszand 8,4 ★★★★★

HR Consultancy (IRC) is een onafhankelijk Zeeuws adviesbureau dat is gespecialiseerd in de ontwikkeling van mens en organisatie. Wij doen dit door het bieden van professionele ondersteuning bij outplacement, loopbaanbegeleiding,...

Valtgebied: HRM adviesbureaus + 5 meer...
Werknemers: 0-10

People in place in Dordrecht 8,4

Uw partner in personeel dienstverlening! People in Place is uw personeel dienstverlener de problematiek over HR.

Wij helpen je graag...
Stel je vraag





Lastig om intern
1 lijn te hebben



Maar als dat wel
lukt, scoor je ook

€ 550.000.000

€ 525.000.000

OMZET 2015: 555 MILJOEN.

+ 54% groei

€ 375.000.000

€ 350.000.000

€ 325.000.000

€ 300.000.000

€ 275.000.000

€ 250.000.000

€ 225.000.000

€ 200.000.000

€ 175.000.000

€ 150.000.000

€ 125.000.000

€ 100.000.000

€ 75.000.000

€ 50.000.000

€ 25.000.000

€ 0

2000

2001

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

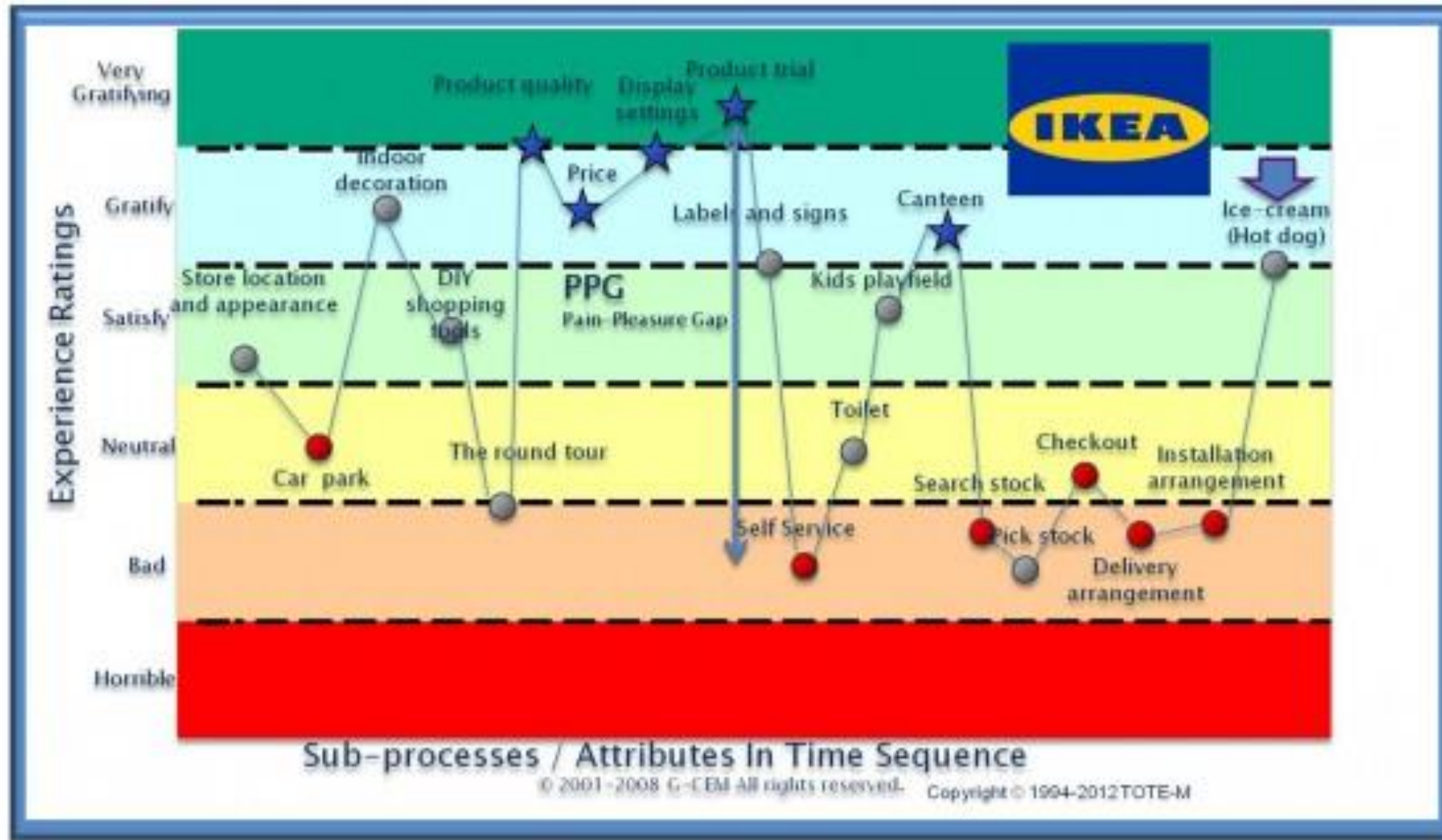
2014

2015

Bron: Coolblue.nl

Mits je alle
schakels beheerst





Customer Journey IKEA

Bron: Tote-m

Alle contactmomenten
klant goed invult



**En medewerkers
de ruimte geeft**

Hoe krijg je in bestaande organisaties alle neuzen dezelfde kant op?



Transparantie

Elke organisatie heeft een eigen cultuur. Deze cultuur is de basis voor het succes van de organisatie. Het is belangrijk dat deze cultuur transparant is en dat iedereen erin betrokken is. Dit zorgt voor een beter begrip van de organisatie en een betere samenwerking.

samen
Slimmer
DataByte



Ambassadeurschap

Elke organisatie heeft een eigen cultuur. Deze cultuur is de basis voor het succes van de organisatie. Het is belangrijk dat deze cultuur transparant is en dat iedereen erin betrokken is. Dit zorgt voor een beter begrip van de organisatie en een betere samenwerking.

samen
Slimmer
DataByte



Imagoverbetering

Elke organisatie heeft een eigen cultuur. Deze cultuur is de basis voor het succes van de organisatie. Het is belangrijk dat deze cultuur transparant is en dat iedereen erin betrokken is. Dit zorgt voor een beter begrip van de organisatie en een betere samenwerking.

samen
Slimmer
DataByte




Trots

Elke organisatie heeft een eigen cultuur. Deze cultuur is de basis voor het succes van de organisatie. Het is belangrijk dat deze cultuur transparant is en dat iedereen erin betrokken is. Dit zorgt voor een beter begrip van de organisatie en een betere samenwerking.

samen
Slimmer
DataByte



An iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is above the water surface, while the much larger base is submerged. Two callout boxes with white backgrounds and black text are connected to the iceberg by thin black lines. One line points to the tip, and the other points to the submerged base.

Mensen zien vaak alleen
de leuke informatieve
interne campagne

Maar de echte basis
wordt gelegd met 'sense
making', leren en het
tonen van ander gedrag

Welke vragen komen op jouw bord?



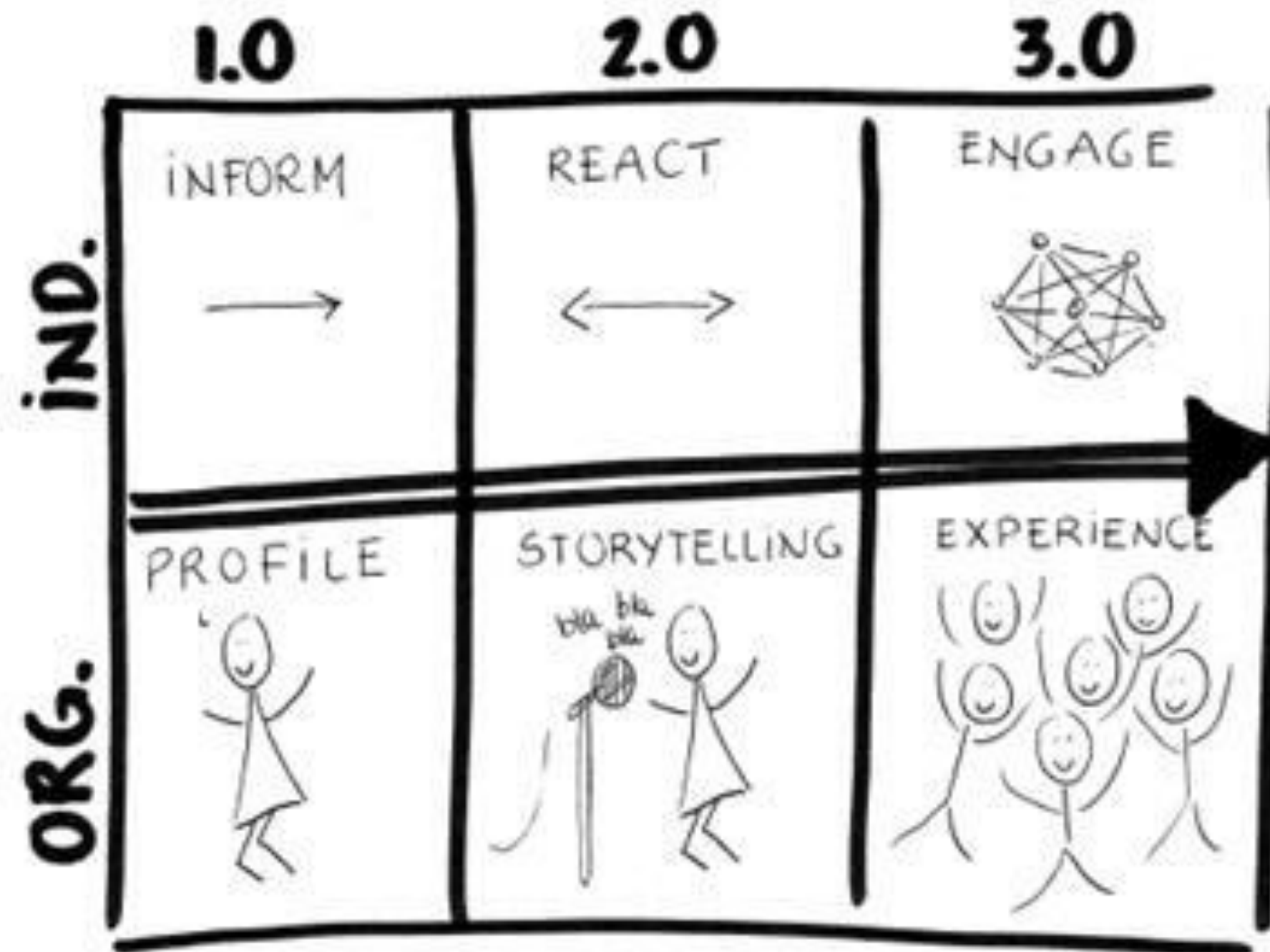
Hoe zorg je dan voor een goede aanpak?

- 1 stap van 10
- Meebewegen
- Onderhandelen
- Coalities

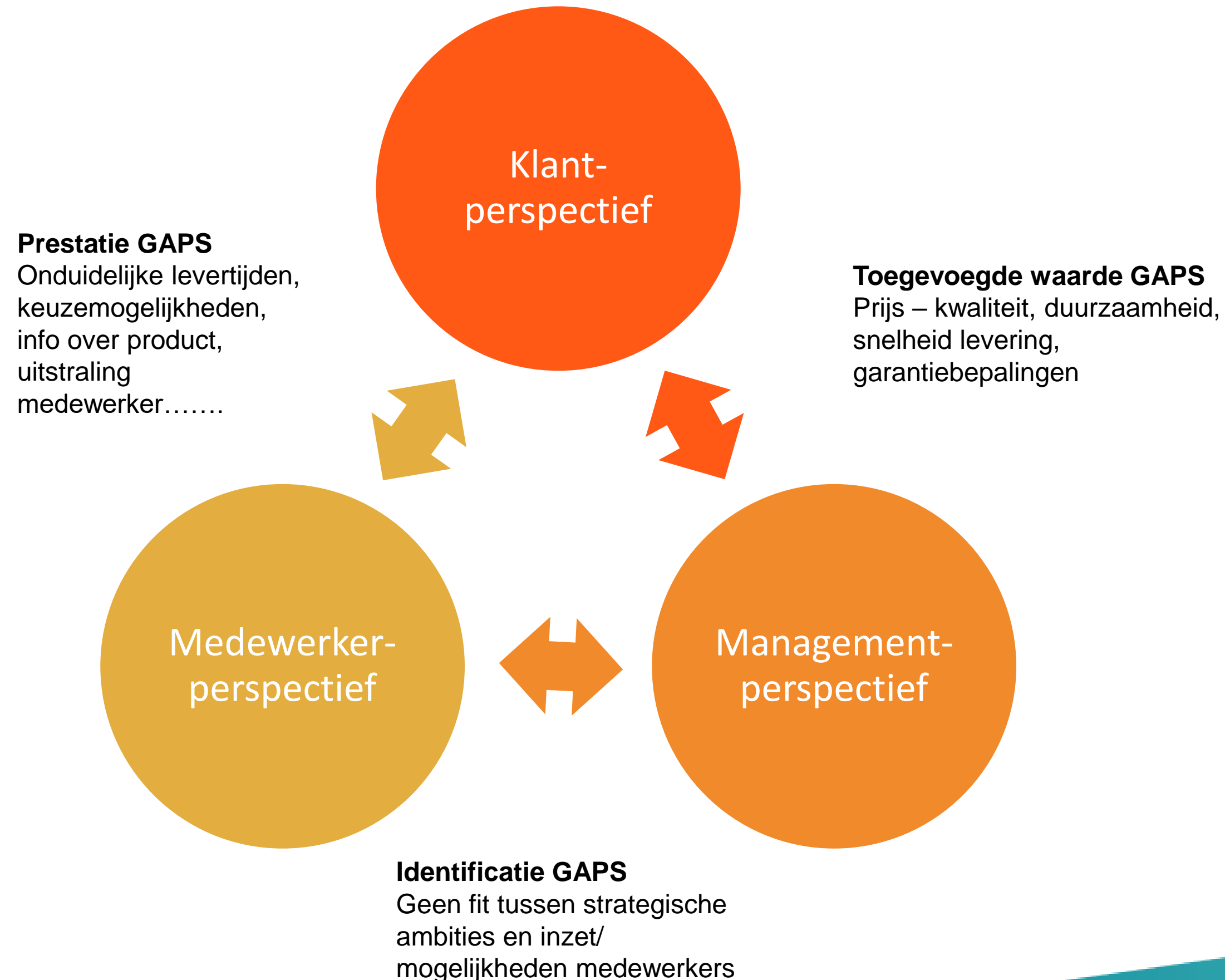


Met als argument

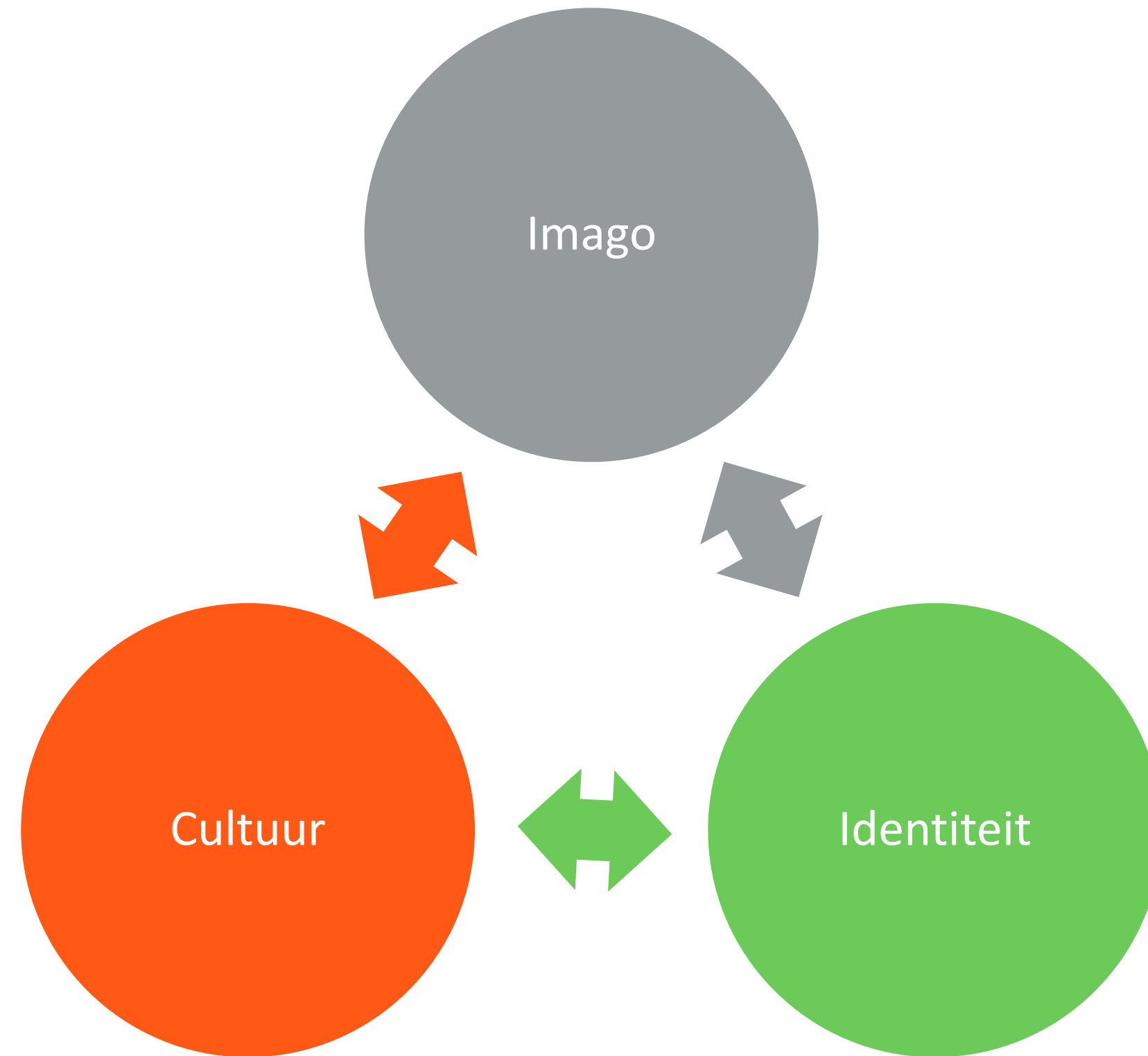
BRANDING → BRANDS ARE WHAT PEOPLE SAY THEY ARE



Internal Branding is verbinden



Internal Branding is op een lijn brengen

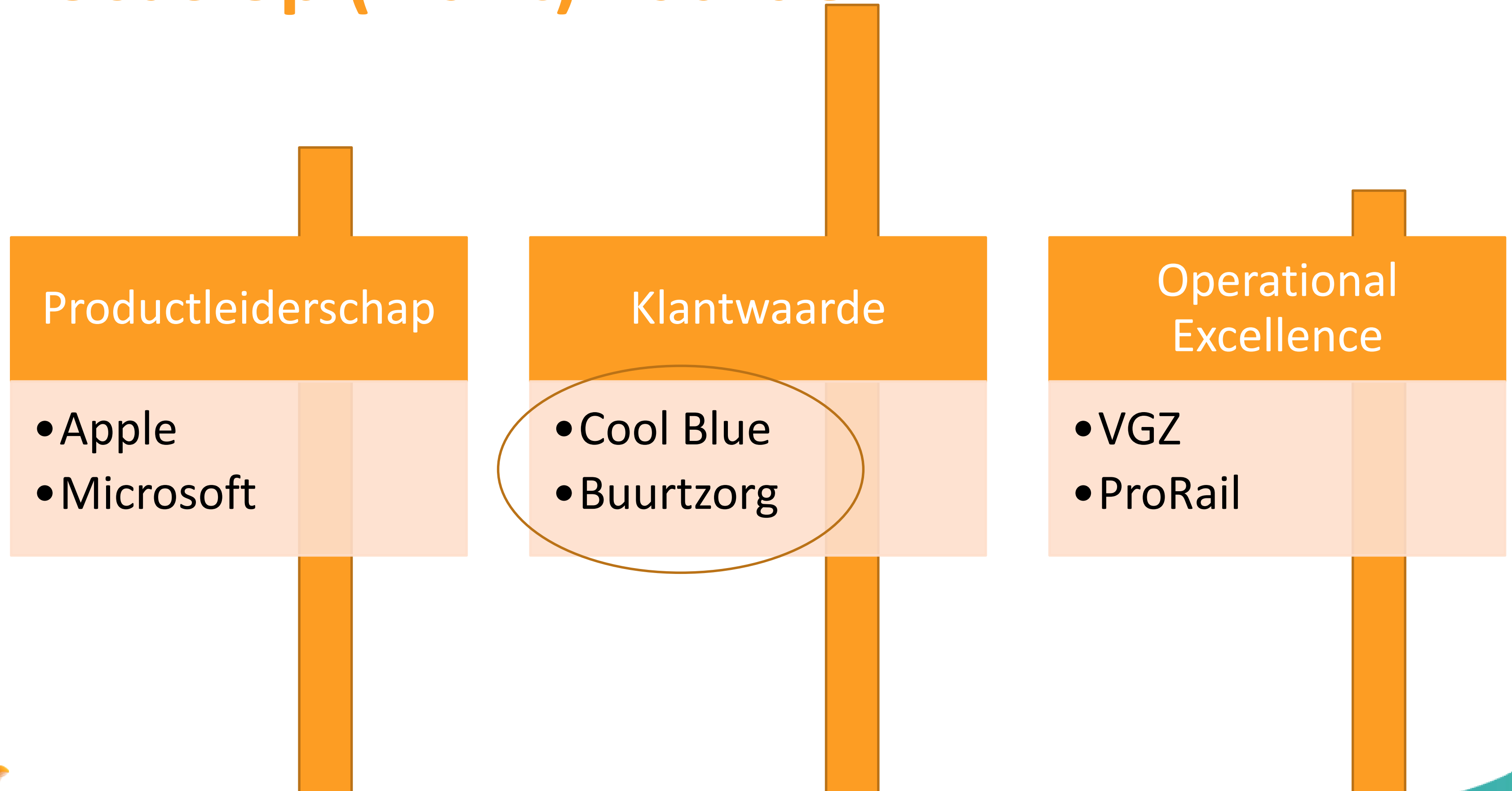


Te bereiken door

- Focus op (klant)waarde
- Collectieve ambitie
- Doorvertalen en verankeren in alle processen
- Klanten en medewerkers te betrekken



Focus op (klant)waarde



Focus op (klant)waarde

Productleiderschap

- Apple
- Microsoft

Klantwaarde

- Cool Blue
- Buurtzorg

Operational Excellence

- VGZ
- ProRail



Collectieve ambitie

- Geeft eigenwaarde
- Biedt houvast
- Past bij persoonlijke waarden
- Onderscheidend ten opzichte van anderen
- Blijft belangrijk



PLAK 40 FESTIVAL
JAAR TEGEN DE STROOM IN

DE PLAK

GAAT DE LUCHT IN!

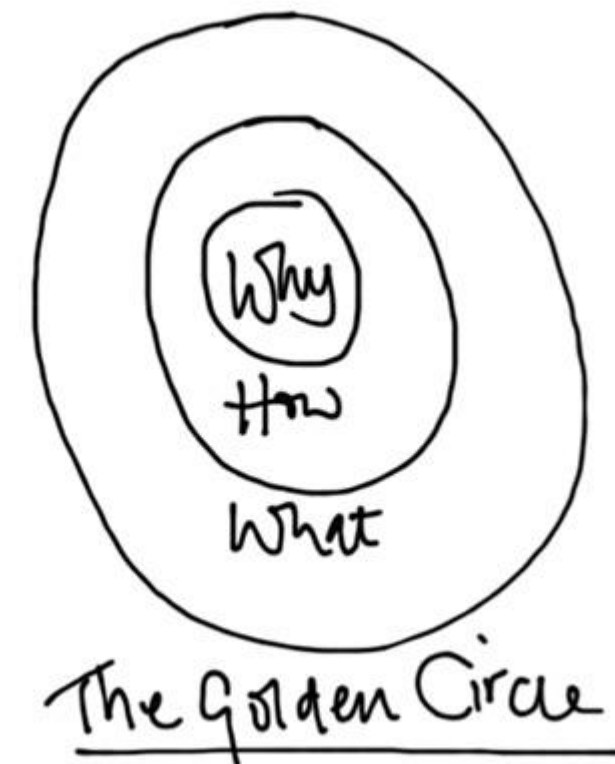
21 MEI BESTAAT DE PLAK 40 JAAR
Dat vieren we met HET PLAKFESTIVAL in De Kube
in het Honig Complex Nijmegen, van 13:00 tot 02:00 uur.

RADIO DE PLAK
De week ervoor gaat RADIO DE PLAK de lucht in.
Van maandag 16 mei t/m vrijdag 20 mei zenden wij
via internet dagelijks DE PLAK TOP 40 uit.
Van 18:00 tot 21:00 uur. Live vanuit het café!

DOE MEE AAN DE PLAK TOP 40!
Vul jouw persoonlijke top 10 in van de afgelopen 40 jaar.
Uit jullie lijstjes wordt DE PLAK TOP 40 samengesteld.
Om je geheugen op te frissen hebben wij de favoriete PLAKHITS
aller tijden bij elkaar gezet. Je kunt hieruit kiezen, maar je mag ook
andere nummers invullen.

GA NAAR WWW.CAFEDEPLAK.NL/RADIO-DE-PLAK
En vul daar je lijst in vóór 1 mei 2016.

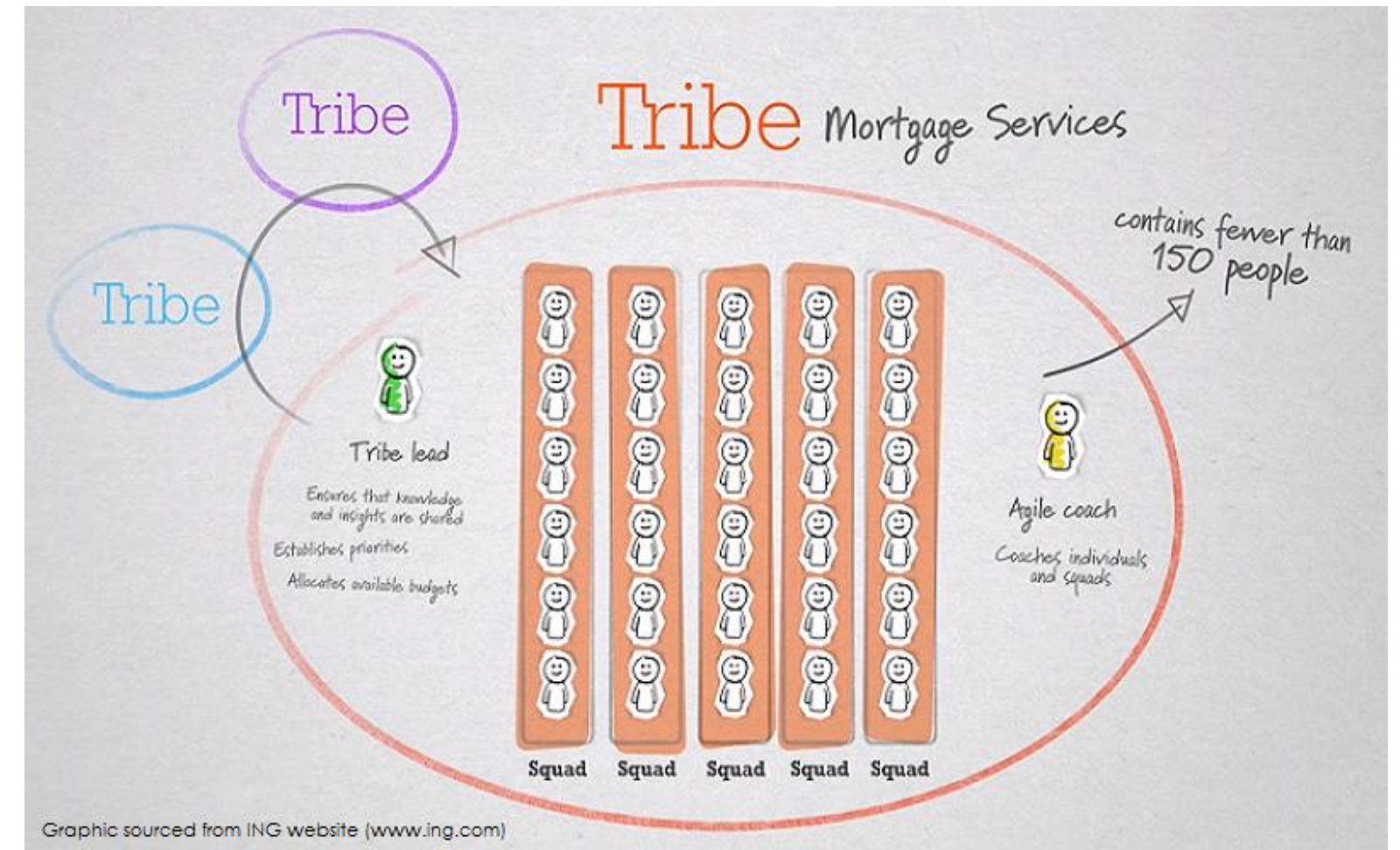
RADIO DE PLAK
16 T/M 20 MEI 18:00-21:00 UUR
online luisteren op
MIXLR.COM/RADIO-DE-PLAK



Zoveel mogelijk doorvertalen

- Lean analyseren

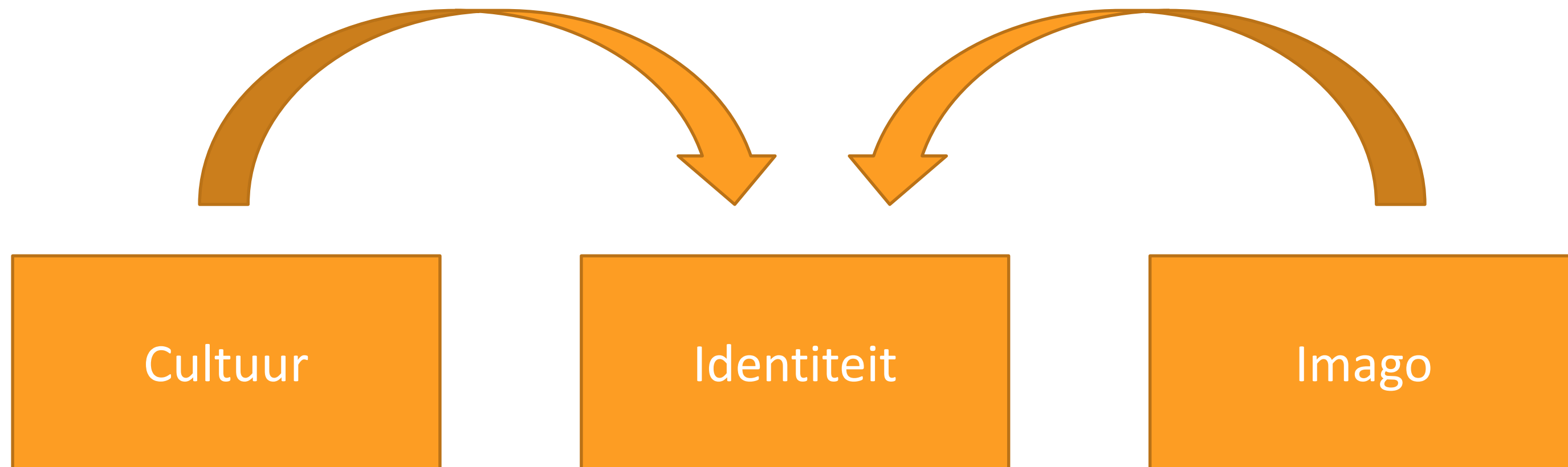
- Agile werken



Klanten en medewerkers betrekken

- Customer Journey
- Spelsimulatie
- Dagstarts
- In gesprek

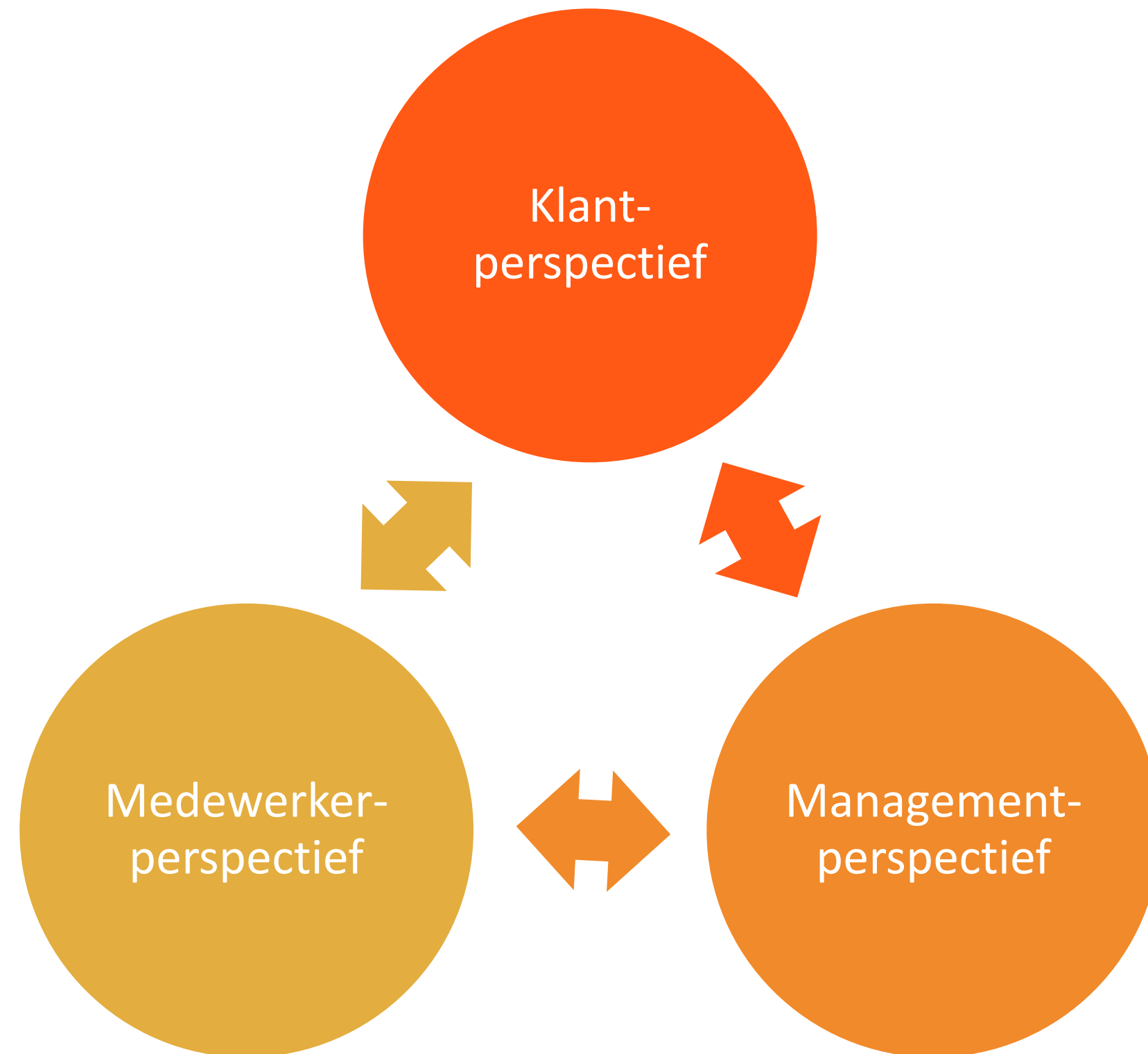
- Klantenpanels
- Continue feed back
- In gesprek



Verandercommunicatie



Verandercommunicatie is verbinden



Verandercommunicatie is gericht

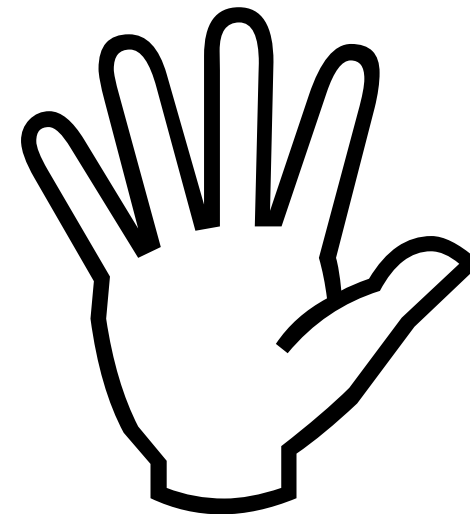
- Gericht communicatie-interventies inzetten om verandering te bereiken



Wat willen we dat
we anders
weten?



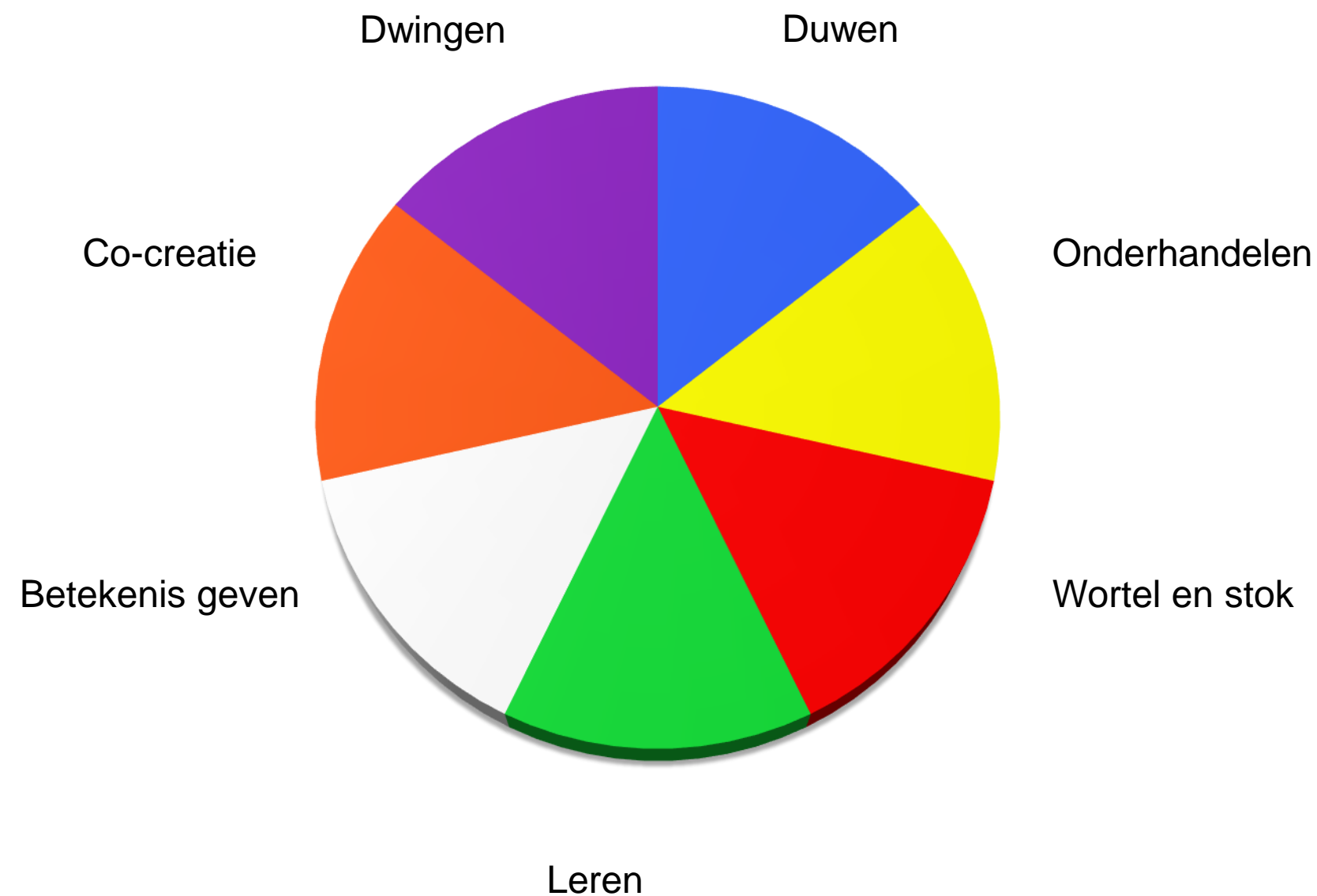
Wat willen we dat
we anders
voelen?



Wat willen we
dat we anders
(mee-)**doen ?**



Verandercommunicatie is contextafhankelijk



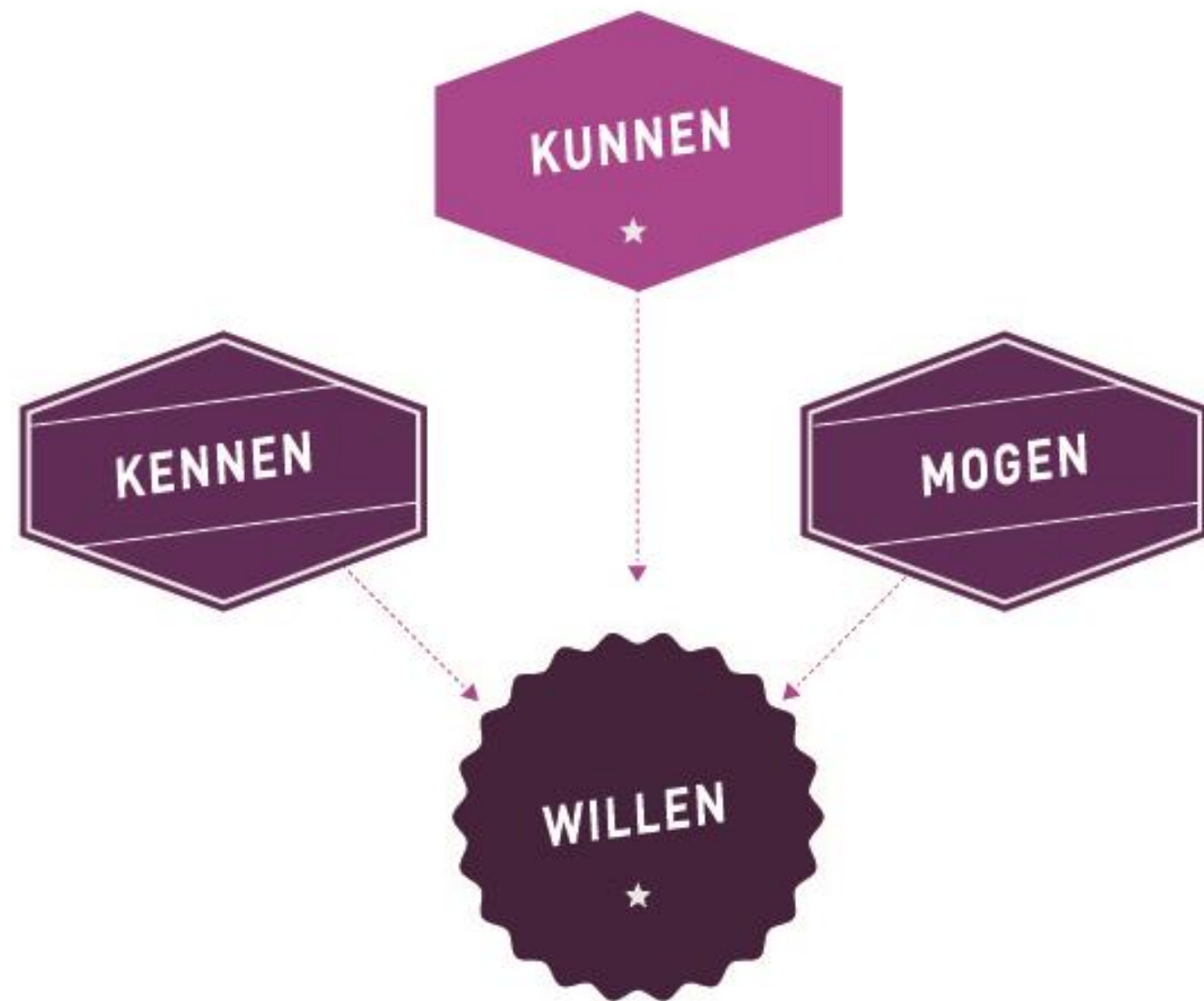
- Hoe groot is de omslag, hoeveel tijd staat ervoor?
- Welke veranderstrategie past het beste in de organisatie?
- Wat is de stijl van de leiders?
- Wat brengt de medewerkers in beweging?



Verandercommunicatie → gedragsverandering

■ Welke interventies kun je inzetten?

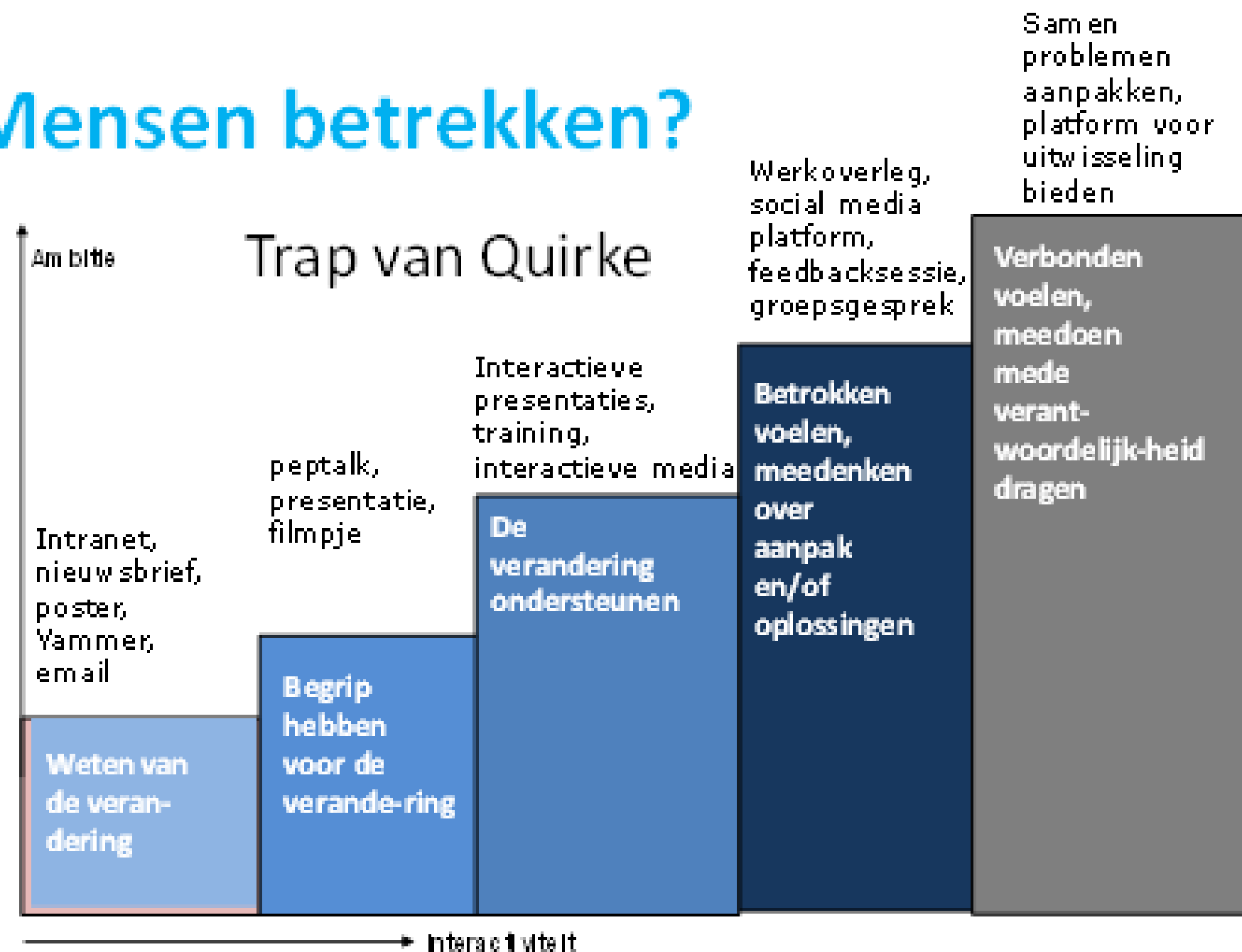
- Doorvertellen (klantwaarden, belang, ambitie)
- Luisteren en bespreken (betekenis, wat nodig, hoe)
- Trainen, beleven
- Klanten feed back (direct, customer journey, panels)
- Medewerkers en klanten blijven betrekken



Verandercommunicatie → gedragsverandering

- Welke interventies kun je inzetten?

Mensen betrekken?



Verandercommunicatie doe je samen

- In gesprek, door te luisteren en echt samen te willen werken.



Verandercommunicatie
interventies
internal branding



Om medewerkers te betrekken

	paars	oranje	rood	groen	wit
Kern	Dwingen	Co-creatie	Wortel en stok	Leren	Betekenis geven
Ambitie bepalen	Top-down	Samen ontwikkelen	Top-down	Top-down	Bottom up
Inter-venties	Vertellen, Heldere instructie en werkafspraken, resultaten terugkoppelen	Zoek conferenties, ontwikkelsessies met klanten, teams mixen, continue feedback	Gedrag stimuleren, (spel)simulaties, persoonlijke beoordeling, voorbeelden in schijnwerpers	Workshops, trainen, (spel)simulaties, klantervaringen bespreken	Bouwsessies, zoekconferenties, uittekenen ambitie & vertaling, weinig aanbod bij intro
Vormen	Zeepkist, videoboodschap, campagne, werkoverleg, afspraken taakverdeling	Interactief overleg, samen processen (her)ontwerpen, online community	Zeepkist, teamgesprek, campagne, customer journey, heldencampagne	Trainingen, Campagne, Lego, customer journey, persona's, van collega's leren	Gesprekken, brainstorm met tekenaars, open space technologie



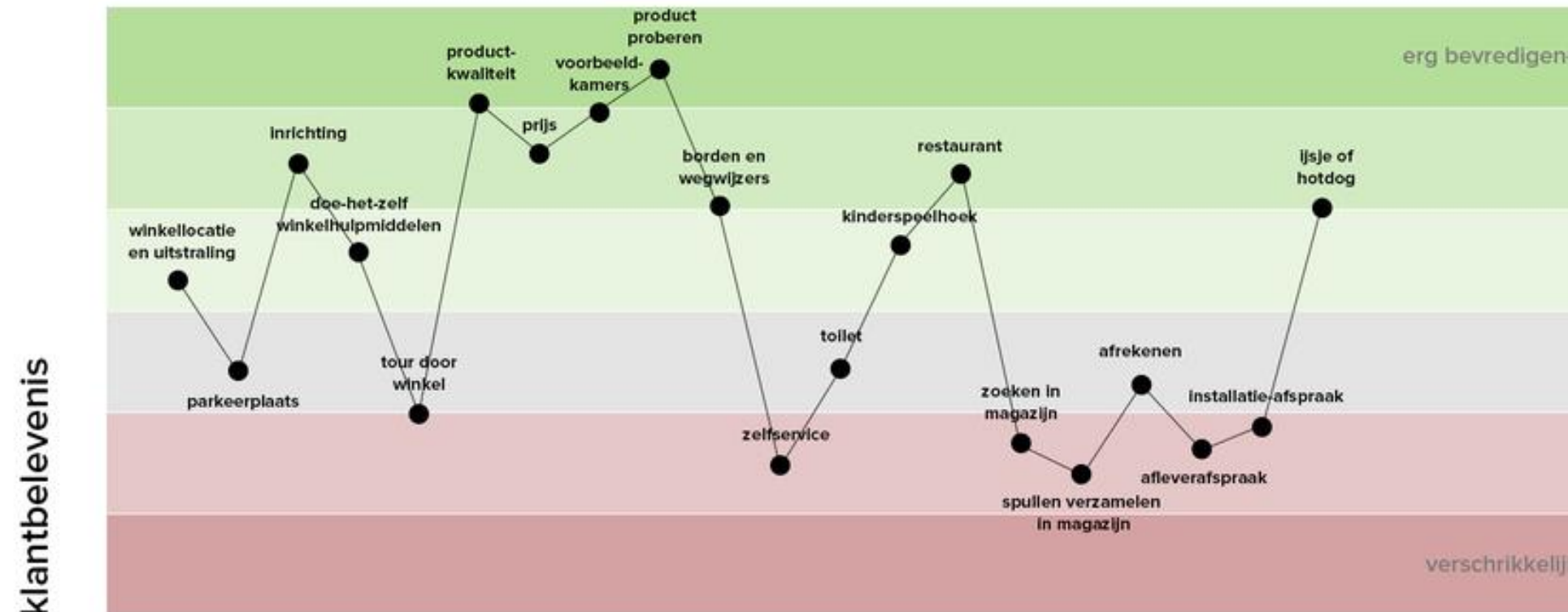
Customer Journey

VOOR

TIJDENS

NA

customer journey IKEA



interactiemomenten

Bron: TOTE-M

verwachtingen

ervaringen

engagement



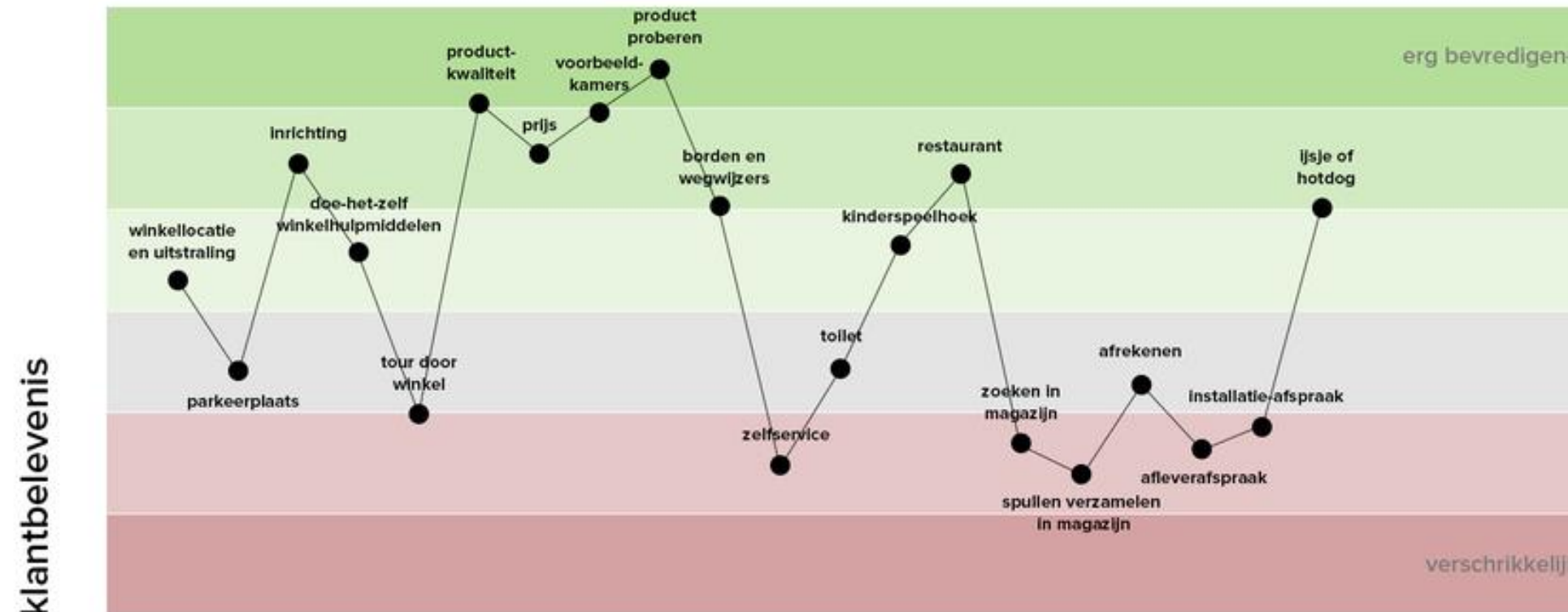
Customer Journey

VOOR

TIJDENS

NA

customer journey IKEA



interactiemomenten

Bron: TOTE-M

verwachtingen

ervaringen

excitement



Om klanten te betrekken

	paars	oranje	rood	groen	wit
Kern	Dwingen	Co-creatie	Wortel en stok	Leren	Betekenis geven
Ambitie bepalen	Top-down	Samen ontwikkelen	Top-down	Top-down	Klant actief betrekken
Interventies	Branding	Klanten direct en actief betrekken	Actief feedback vragen	Klantervaringen terugkoppelen	Klanten direct en actief betrekken
Vormen	Campagne	Klantenpanels, online community, customer journey, innovatielabs	Onderzoek klantervaringen, customer journey, persona's	Klant-presentaties, customer journey, persona's	Klantenpanels, online community, innovatielabs



Hoe word je cool blue?

- Durf het hele proces aan te pakken
- Betrek medewerkers en klanten
- Zet passende communicatie interventies in





o r a n g e
o t t e r s

VERANDERCMMUNICATIE

Dank voor jullie aandacht