

**JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN**



SAMENWERKEN
**Samenwerken is overleven:
hoe pak je dat aan?**



**JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN**



WELKOM!

Deze sessie wordt mede mogelijk gemaakt door:

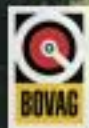




NIELS
HANSEN

Business Developer
BOVAG





WAAROM?



cool
blue

Bezorging

- Gratis bezorging**
Morgen in huis.
- Coolblue VandaagNog® (€17,95 € 9,95)**
Voor 15.00 uur besteld, vanavond in huis.
Bezorging vindt plaats tussen 18.00 en 22.00 uur.
- Op afspraak bezorgd**
Bezorgmomenten tussen 08.00 en 22.00 uur, vanaf € 9,95. Op werkdagen 's avonds **gratis**.

Ophalen

- Ophalen bij PostNL-ophaalpunt**
Kies uit meer dan 2.600 ophaalpunten, zoals Albert Heijn, Primera en Bruna.
- Ophalen bij Coolblue-winkel**
We hebben winkels in Amsterdam, Eindhoven, Groningen, Rotterdam en Utrecht.

Geef je mening





HOE?

verdien je geld?

Schaalgrootte

'Middle-of-the-road-gedoe'

Specialisme



Groot en breed aanbod

Specialistische kennis,
kunde en tools

V&D

HOE?

doe je dat dan?



De laagste kosten

“Ik wil efficiënter werken”

- Hoe **organiseren** en **stroomlijnen** we onze mensen, middelen en activiteiten?
- Hoe gebruiken we de **beste methoden** om ons werk te doen?
- Hoe kunnen we zoveel mogelijk **kosten besparen**?



De meeste waarde

“Ik wil dat de klant een beter aanbod krijgt”

- Hoe creëren we een **concurrerend en onderscheidend aanbod** van producten en diensten?



De hoogste waardering

“Ik wil dat de klant een betere ervaring krijgt”

- Hoe **presenteren** we onze producten en diensten?
- Hoe **bereiken** onze producten en diensten de klant?
- Hoe komen we tot uitdagende en warme **interacties** met onze klanten?



**PATRICK
JANSEN**

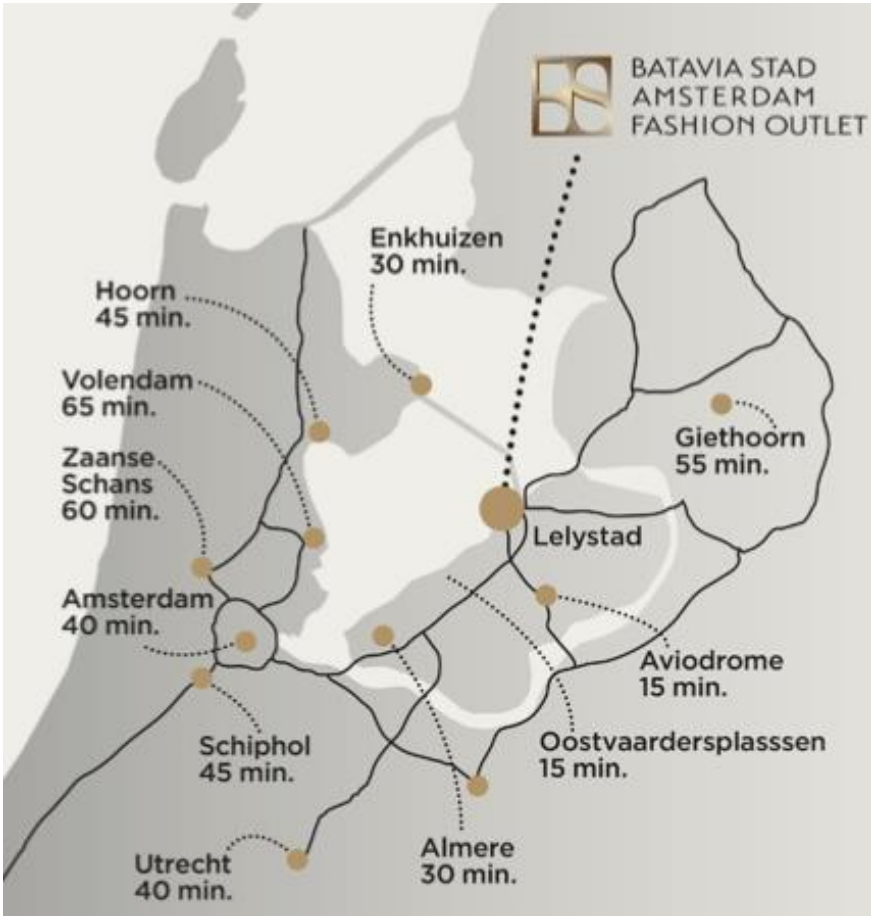
Centre Director
Batavia Fashion Outlet

Partnership

- Batavia Stad Amsterdam Fashion Outlet
- Business case
- Organisatie
- Win / Win
- Resultaat



Batavia Stad Fashion Outlet



Business

- Missie
- Win/Win
- Gezamenlijk belang
- Partners



Organisatie

- VIA investeringsfonds
- Lokaal management
- Activiteiten
 - Retail
 - Marketing
 - Operations
 - Finance
 - Leasing
 - Toerisme



Samenwerken & Transparantie

- Omzetresultaten
- Vertrouwen
- Trainingen
- Services bieden
- Dialoog, input en verbeterpunten

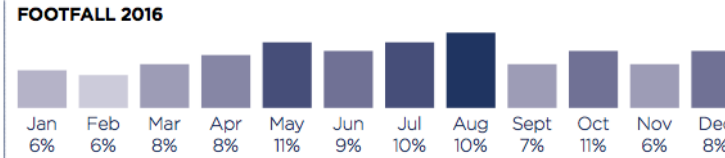


Batavia Stad Fashion Outlet

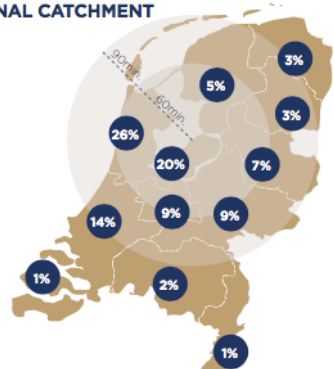
CENTRE PROFILE



PERFORMANCE 2016	FOOTFALL	+ 7% vs LY
	SALES	+ 13% vs LY
	TAX REFUND SALES	+ 38% vs LY
	YIELD	+ 15% vs LY



NATIONAL CATCHMENT

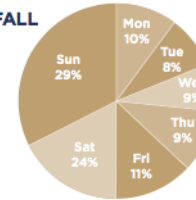


VISITS
 Avg. visits p/year 4,2
 Avg. duration of visit 3 hrs 19 min

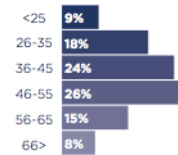
GLA

TOTAL 31.000M²

FOOTFALL 2016



AGE

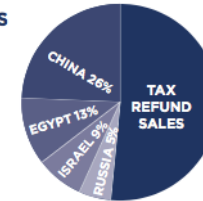


NUMBER OF HOUSEHOLD INCOMES



INTERNATIONAL VISITORS

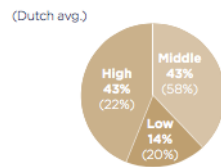
Avg. Tax Refund Spend
€ 143,-



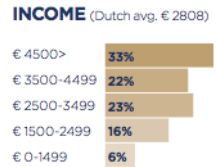
GENDER



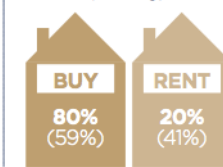
EDUCATION



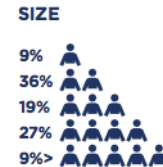
RANGE OF HOUSEHOLD INCOME



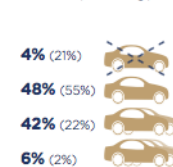
HOUSE (Dutch avg.)



AVG. HOUSEHOLD SIZE



CARS (Dutch avg.)



Win / Win

- Consumentgericht denken vanuit management en merk
- Efficiënte besteding tijd en geld
- Afspraken over activiteiten
- Keuze maken in aanpak (doelgroep / positionering)
- Customer experience

Resultaten

- Partnership, samen sterker
- Geconcentreerde besteding van tijd en geld
- Klantbeleving en score groeit
- Jaarlijkse dubbele cijfers groei in de afgelopen 10 jaar





NIELS
van HERPEN

Eigenaar
Autopunt van Herpen

HOE?

...zijn jullie **op het idee gekomen** om te gaan samenwerken?

...zijn jullie toen **begonnen**?

...hebben jullie de **samenwerking opgezet**?

...ziet de samenwerking **er nu uit**?

...kunnen **andere autobedrijven** van jullie leren?



HOE?

doe ik dat dan?



De laagste kosten

“Ik wil efficiënter werken”

- Samen **inkopen** (gereedschap, onderdelen, afval)
- Deel **werkwijze en resultaten** (wat zijn de best practices?)
- Verdeel **taken over talenten** (wie is waar het beste in?)



De meeste waarde

“Ik wil dat de klant een beter aanbod krijgt”

- Bouw een (regionaal) netwerk gericht op **schaalgrootte én specialisme**
- Bied een **totaalpakket** van producten en diensten



De hoogste waardering

“Ik wil dat de klant een betere ervaring krijgt”

- Presenteer het netwerk als **één merk** (één visie/missie)
- Bied **overal dezelfde service**, in dezelfde **stijl**, op dezelfde **toon** (omnichannel)
- Ontwikkel gezamenlijke **klantretentieprogramma's**

HOE?

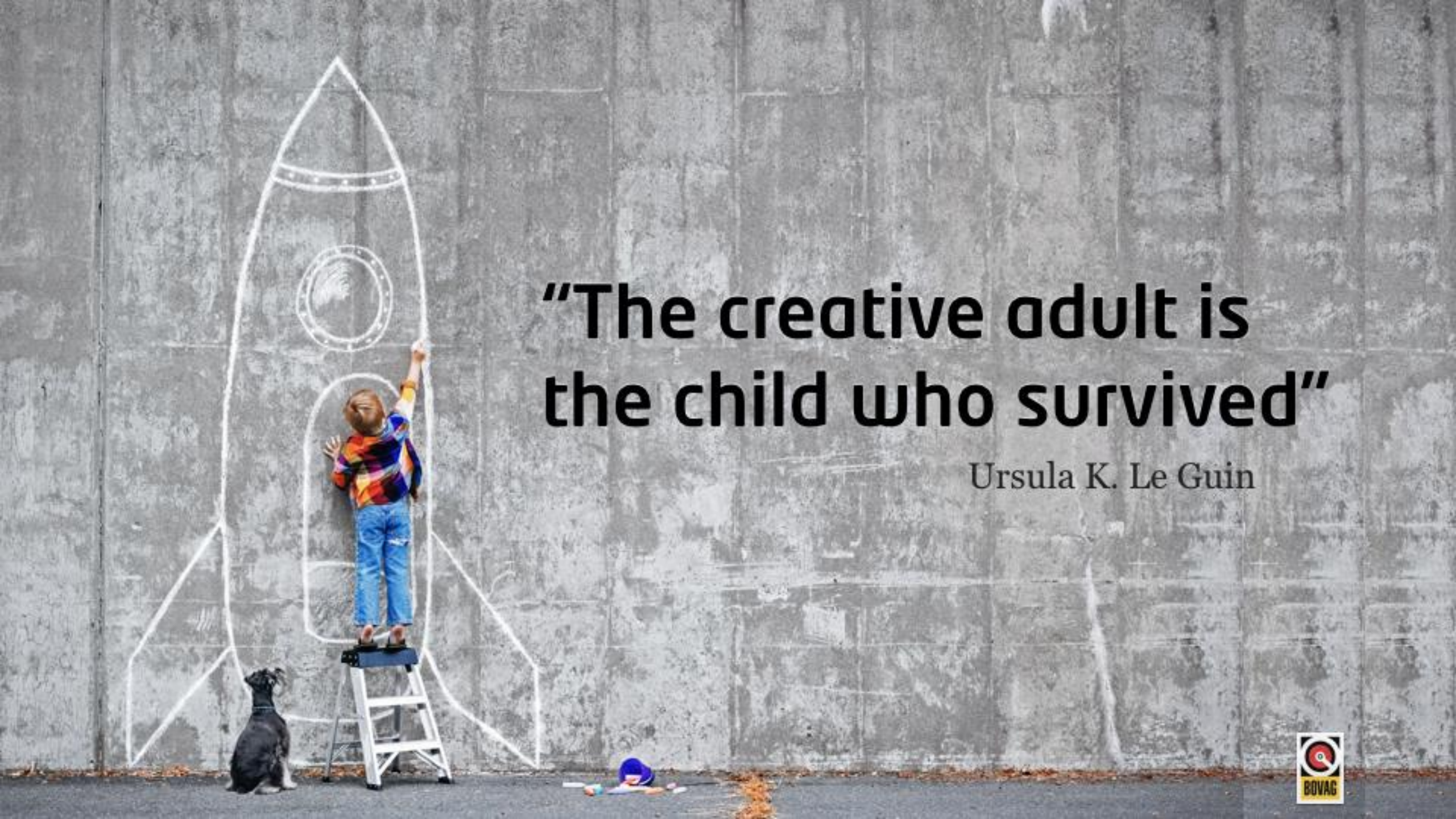
pak ik dat aan dan?



Tips!

En denk er aan:

- Just do it!
- Betrek je mensen
- Wees open en eerlijk

A child in a colorful shirt and blue pants stands on a small step ladder, painting a large white outline of a rocket on a grey concrete wall. A black dog sits on the ground to the left, and a blue hat and other items are scattered on the ground to the right. The scene is set outdoors on a paved surface.

**“The creative adult is
the child who survived”**

Ursula K. Le Guin





#HOE?



VRAGEN?

