

E-commerce anno 2016 is samenwerken!

Nationale DHZ Sessie

Claudia Willemssen

Wie is zij dan?



- Claudia Willemsen
- Geboren en getogen in Gelderland
- 1973 (Commodore 64 generatie ;o)
- 4 kinderen (14, 13, 5 en 3 jaar)
- Selfmade entrepreneur
- Customer service tijger
- Founding mother kleertjes.com
- Start up new brand & e-commerce
Hippe Kippe, Rebel & Rich
- Serial Award Winner



Claudia Willemsen

Wie is zij dan?



- Claudia Willemsen
- Geboren en getogen in Gelderland
- 1973 (Commodore 64 generatie ;o)
- 4 kinderen (14, 13, 5 en 3 jaar)
- Selfmade entrepreneur
- Customer service tijger
- Founding mother kleertjes.com
- Start up new brand & e-commerce
Hippe Kippe, Rebel & Rich
- Serial Award Winner
- De dochter van een timmerman



Claudia Willemsen

E-commerce in 2003



- Gestart op zolder in 2003
- €2400 startkapitaal
- outlet kinderkleding

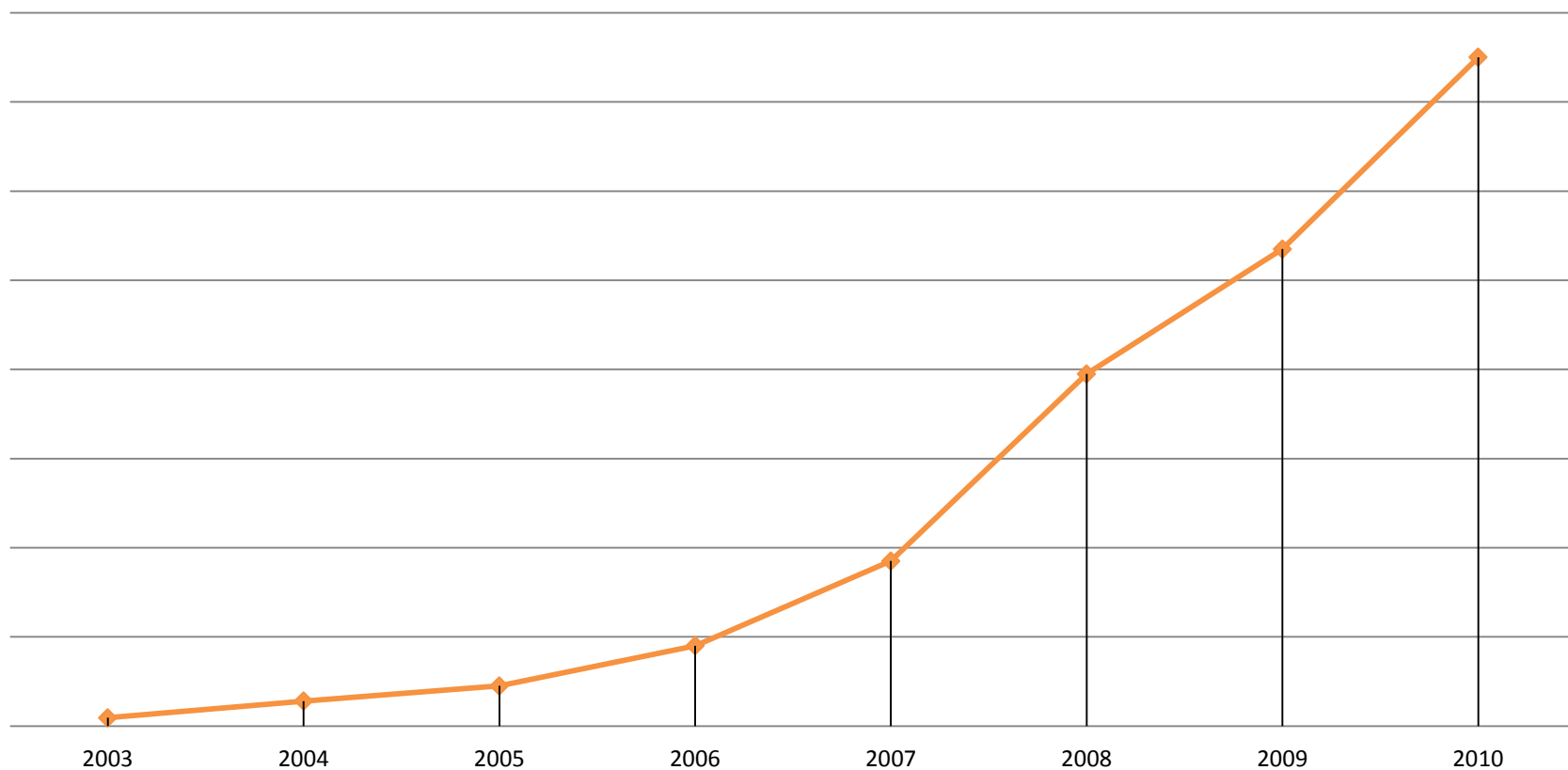
- 130 medewerkers (± 65 FTE)
- 240% groei in drie jaar
- 106 merken kinderkleding & schoenen



Claudia Willemsen

Het succes in een simpel grafiekje...

Omzet verloop kleertjes.com 2003 - 2010



Claudia Willemssen

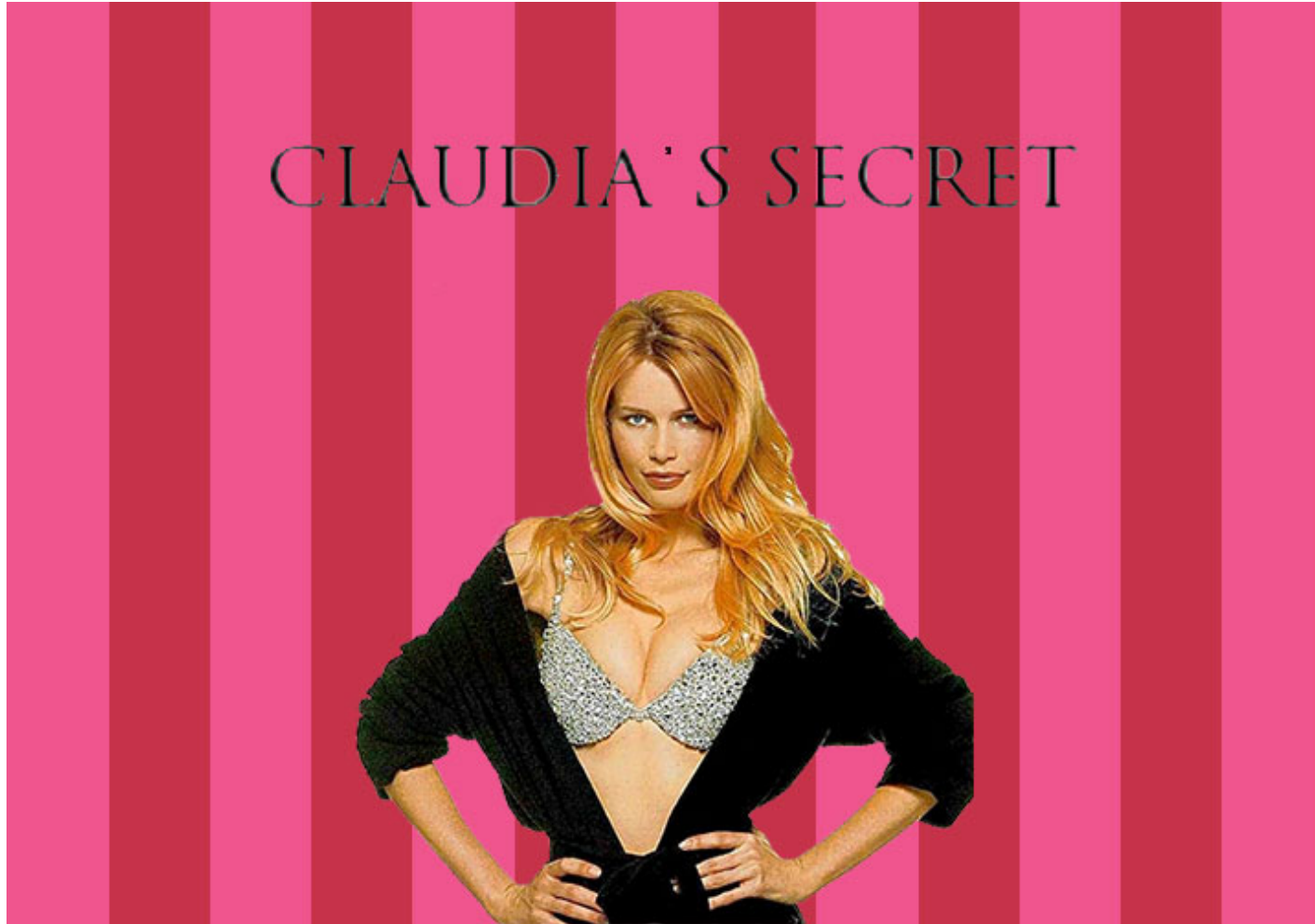
Hoe kan dat?! Spookverhalen.....



Claudia Willemssen

www.claudiawillemsen.nl

Tsja, wat is dan mijn geheim....?



Claudia Willemssen

www.claudiawillemsen.nl

Dat vond ik ergens rond 1979 al...



Claudia Willemsen

Vrienden maken anno 2016...



Claudia Willemssen

Deze ken je denk ik niet?



Claudia Willemssen

www.claudiawillemsen.nl



Soul-mate mar-ke-ting [soulmatə markəting] (de; v(m))

Commercieel beleid met de empathie voor- en het verwantschap met de consument als centraal uitgangspunt.

Claudia Willemsen

*Je hebt iemand
nodig
stil en oprecht
die als het erop
aan komt
voor je bidt of voor
je vecht
Pas als je iemand
hebt*



Claudia Willemsen

die met je lacht en

Welke eigenschappen zoeken vrienden?



Luisteren

Begrip

Delen

Tijd maken voor elkaar

Persoonlijkheid

Loyaal

Eerlijkheid

Afspraken nakomen

Moed

Bevestiging

Groei

Kennis

Empathie

Advies

Lachen

Verrast worden

Gezelligheid

Betrokkenheid

(H)erkenning

Streepje voor

Acceptatie

Openheid

Attent

Kwaliteit

Gemist worden

Kwetsbaarheid

Vrijheid

Huilen

Plezier

Waardering

Vertrouwen

Claudia Willemsen

Voorbeeld in de praktijk 2003 vs 2016

kleertjes.com

- Conform de vraag van markt gericht op prijs, betrouwbaarheid en gemak (marketingmix)
- Unieke maatwerk website
- Plaatsen van mijn link op andere doelgroep initiatieven (linkbuilding)
- Periodiek mail versturen met veel tekst en links ;o) (mailinglist)
- Samenwerking met anderen uit branche (barteren)
- Schrijven van uitgebreide teksten opdat klanten mijn shop in Google vinden (SEO)
- Enthousiaste klanten vertellen enthousiast over je (WOMM)
- Actief op Hyves ;o) (Social Media)
- Gastenboek (reviews vragen)

Rebel & Rich

- Website op SAAS platform
- SEO gericht en SEO vriendelijk
- Branding met foto materiaal en banners
- Storytelling met internationale allure
- Focus op uitstraling (verpakking)
- Pinterest, Instagram, Facebook etc.
- Social Media advertising
- Blijven zoeken naar juiste partners
- Ondersteunend SEA
- Reviews op artikel en webshop
- Thuiswinkel Waarborg
- Gratis verzenden in Nederland
- 'Shine like a pro'

Claudia Willemsen

Wie zijn jouw vrienden?

- Ken jij je klanten?
- Ken je ze echt?
- Heb je je klanten wel eens gevraagd wat ze van je verwachten?
- Heb je daar ook echt naar geluisterd?
- Ben je wel voldoende empatisch?
- De klant is niet gek.
- Social Media is geen megafoon, lees en luister. En deel af en toe...

Claudia Willemsen

Hoe pas je dat toe?

- Klanten zijn mensen, geen e-mail adressen die omzet genereren.
- Praat met je klanten, vraag wat ze van je verwachten.
- Ga eens wat vaker in de schoenen van je klant staan.
- Weet wie klant is. Wat beweegt je klant?
- Zorg er voor dat je klanten graag 'bij je willen horen'. Wees een vriend om trots op te zijn.
- Ben eerlijk. Beter een harde waarheid dan een mooi verpakte leugen.
- Geef gul maar vraag ook terug. Net als in het echte leven.
- Wees helder wie je bent en waar je voor staat. Presenteer je identiteit.
- Stel je tactvol en empatisch op.
- Uitsluitend betrouwbare (van vrienden, bekenden) reviews zijn écht waardevol.
- Bevestig je vriendschap. Spreek je waardering uit. Laat betrokkenheid zien.
- Stel je persoonlijk op, professioneel maar niet al te zakelijk.
- Mensen maken fouten. Ook jij.

Claudia Willemsen

Ook je leveranciers zijn vrienden!

- Succesvol verkopen doe je samen
- Vraag geen korting maar vraag marketingbudget
- Leun op hen als het gaat om bijvoorbeeld kennis en service
- Kom afspraken met elkaar na
- Duik niet zonder overleg onder de adviesprijs
- Vraag om coulance als iets even niet lukt ..

Claudia Willemsen

DHZ

Claudia Willemssen

www.claudiawillemsen.nl

DHIZ

Claudia Willemssen

www.claudiawillemsen.nl

DHS

Claudia Willemssen

www.claudiawillemsen.nl

**Doe Het
SAMEN!**

Claudia Willemssen

www.claudiawillemsen.nl

E-commerce anno 2016 is samenwerken!

Nationale DHS Sessie

Claudia Willemssen

Contact?

- Zoek mij op via LinkedIn óf
- Mail naar info@claudiawillemsen.nl

Claudia Willemsen

Vragen?

Ervaringsdeskundige
Spartanpartner
Energie
Netwerk
Verandering
Samen
Gevoel
Inspirator
Communicatie
Inzicht
Kennis
Passie
Coach
Adviseur
Balans
Motivator
Evenwicht
Groeit
Innovatief
Rust
Intuïtie
Creator
Creativiteit
Entrepreneur

Claudia Willemssen