

Prijs niet af, investeer in je merk

02-04-2020 16:53



Steven sprak op [MIX' Nationale DHZ Sessie](#) van 2018 en op [\[Bouwgroothandel Bijeen\]](#) van 2019.

De consument verandert volgens hem snel en heeft hoge eisen. Je bedient hem het beste met een aanpak die voldoet aan drie eisen:

- Zo gemakkelijk als kan;
- Sneller dan real-time;
- Zo persoonlijk mogelijk (ook digitaal).

In deze Corona-tijden ziet Steven:

- Dalende omzetten, groeiende stress;
- Thuiswerken kan cool zijn, maar mensen missen real-world;
- Dit is de grootste digitale training ooit, die consumentengedrag voor altijd zal veranderen;
- Mensen zijn bezorgd over hun toekomst en die van de wereld. Mental health wordt op de proef gesteld.

Als de crisis straks weer over is, waarschuwt Van Belleghem om niet naar het prijswapen te grijpen. Dat leidt maar tot een 'race to the bottom' en voegt niets toe aan de relatie met je klanten.

Van Belleghem raadt aan voor de lange termijn in je 'brand' te investeren. En wel over drie assen:

- Empathy: help klanten hun hoop en dromen te realiseren
- Digital: maak het gemakkelijk

- Act responsibly: draag bij aan de maatschappij

Waarbij hij waarschuwt dat digitaal gemak het nieuwe convenience is: de standaard waar iedereen vanuit gaat.

[Check hier de complete presentatie van Steven van Belleghem.](#)

Marc Nelissen