

The background of the slide features three flags. On the left is a blue flag with the word 'VANG' in white. In the center is the Dutch national flag, consisting of three horizontal stripes of red, white, and blue. On the right is the PostNL flag, which is orange and white with the PostNL logo. A semi-transparent white rectangle is overlaid in the center, containing the title and date.

Tafelgesprek Mijn Zaken

17 februari 2023
Kees Klink PostNL

PostNL in cijfers

Average number of letters
delivered per working day
(in the Netherlands, incl. Sandd)

8.1 million



Average number of parcels
delivered per working day
(in the Benelux)

1.1 million



Number of
PostNL employees

40,541



Total kilometres transported
in the Benelux
(on average per calendar day)

> 1.1 million



Around the world by
foot and bike (in the Netherlands)

> 1,200 times



Sorting centres
(in the Netherlands, 25 parcel,
5 mail, 1 international)

31



Letter boxes
(in the Netherlands)

11,403



Retail locations
(in the Benelux)

4,286



Number of solar panels
on our buildings

25,208



Unique PostNL
accounts

6.0 million



Online visits
to postnl.nl

779 million



Active business
customers on mijnpostnl.nl

92,607





Aanmelden



Collecteren



Verzendsortering



Inladen voor uitwisseling



Uitwisseling



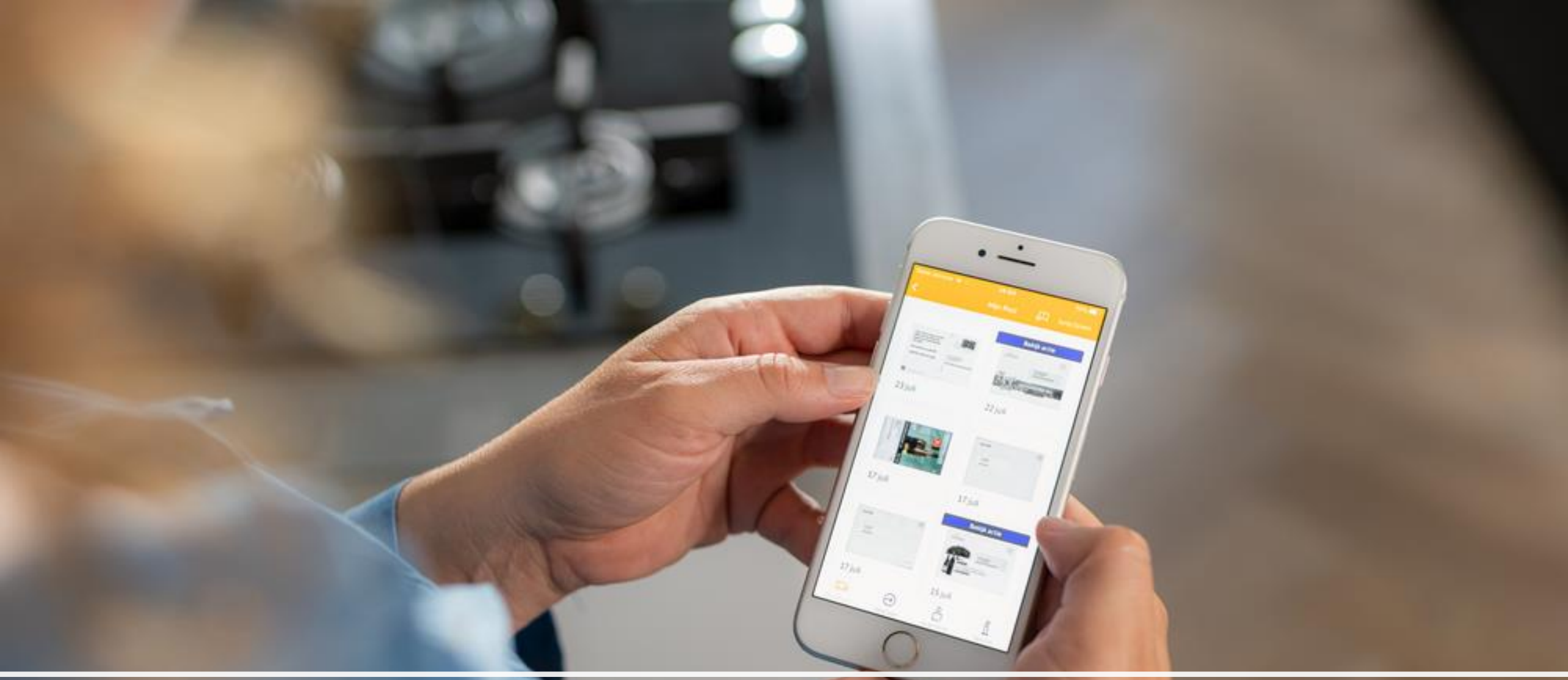
Ritsortering



Inladen

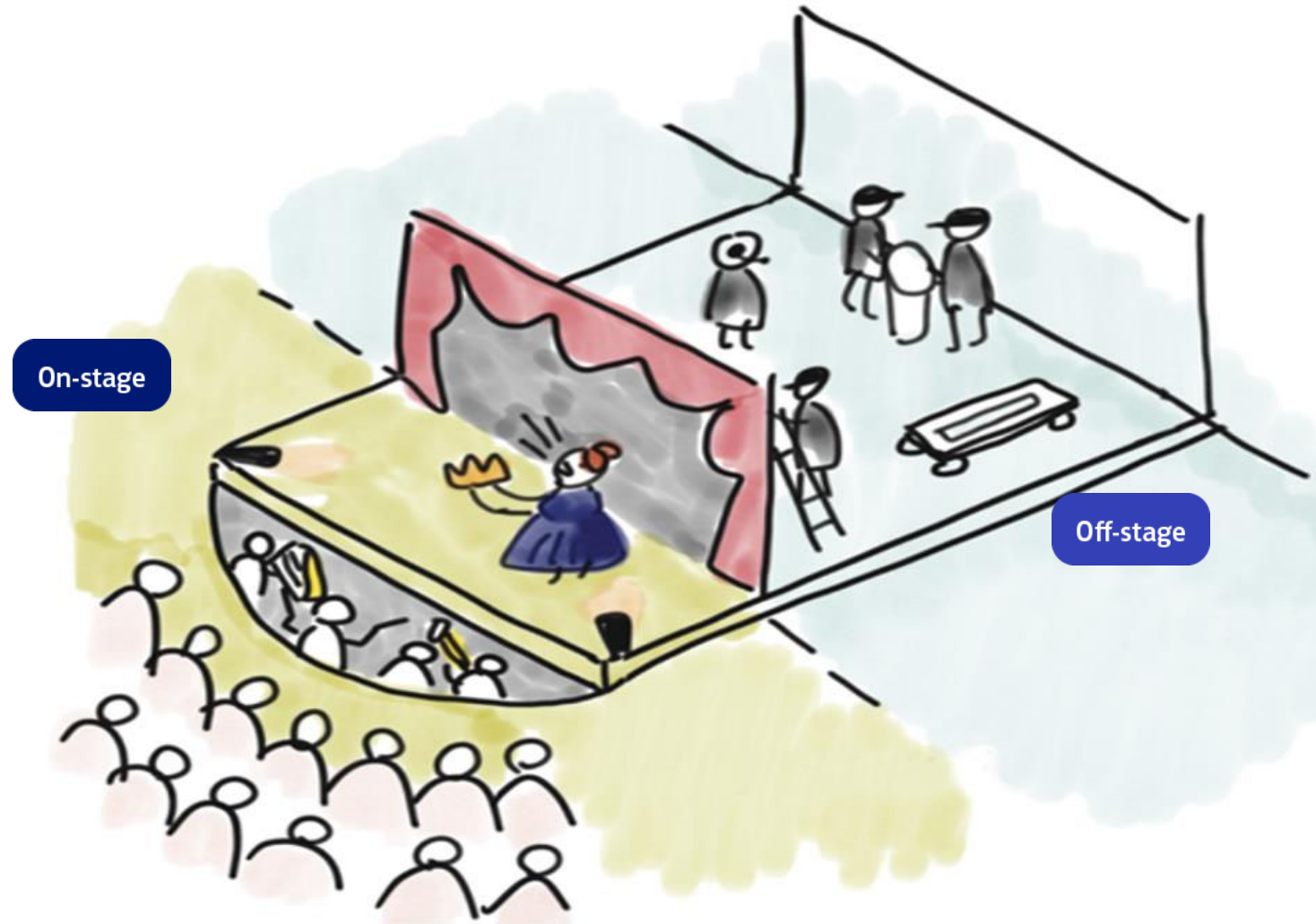


Afleveren



veranderende klantbehoeftes

Zonder
geoliede
off-stage
geen
succesvolle
on-stage





COMMITMENT

The chicken is involved. The pig is committed.

Consument in control

Mijn account

Persoonlijk
Wie je bent en waar je woont.

Volledige naam
Mevr. Yvonne (Y.E.) Evers

Woonadres
Havenweg 12
1234 AB Amsterdam
Nederland

Inloggen
Beheer de toegang tot PostNL diensten.

Emailadres
yvonne.evers@ziggo.nl

Wachtwoord

Extra emailadressen
yvonne.evers@deloitte.com
ifly@gmail.com

Bezorgvoorkeuren
Hoe mogen wij jouw pakketten bezorgen?

Standaard voorkeur
Mijn adres

Niet-thuis voorkeur
Bij de burens

Niet-thuis?

Als ik er niet ben, mag mijn pakket naar:

☐ De burens (standaard)

☐ Een PostNL-punt in de buurt

☒ Een afgesproken plek

Wat spreken we af?
Kies een plaats rond je huis waar je pakket veilig en droog staat. En waar de bezorger makkelijk bij kan.

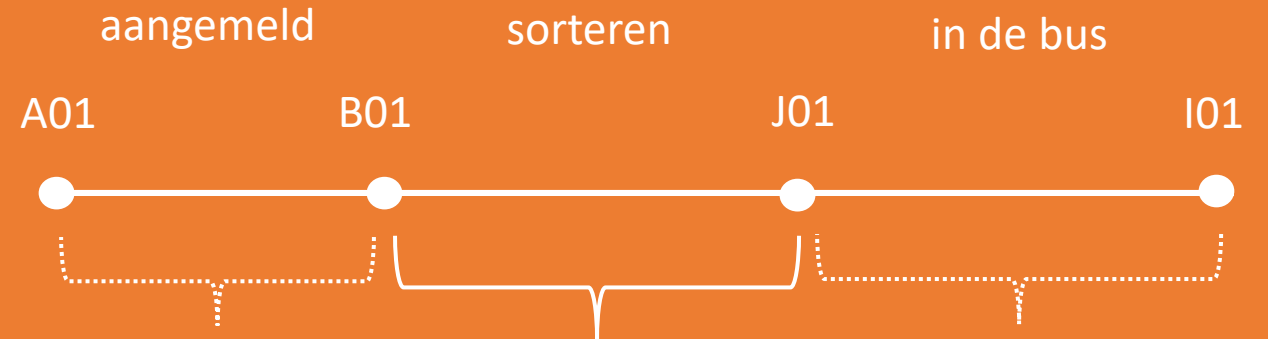
Kies een plek

☒ Schuur ☐ Garage

☐ Tuin ☐ Andere plek

Extra informatie
Achter 't huis in de tuin, deur!

31/35



Left Screenshot: Delivery Options

Boekenshop Opties

Bezorger is onderweg

Verwacht bezorgmoment
Woensdag 5 juli 2017
10:30

Kan ik een andere tijd of plaats kiezen?

Bezorgadres
Tonnie Janssen
Onderweg 45
3430 AA Nieuwegein

Houd mij op de hoogte

Afzender
Boekenshop
Drukkerijweg 7
4303 BB Amsterdam

Right Screenshot: Location Selection

Annuleer Kies bezorgtijd of -plaats

Kies ander moment
's avonds mogelijk

Ophalen op een PostNL locatie
extra vroeg mogelijk, vanaf 9:00

Vanuit een framework bezien....

EMOTIES

Emoties van vertrouwen, blijheid, positieve vooruitzichten en verrassing (wow).

Geen emoties bij 'basis op orde'.
Bij niet op orde: emoties van verdriet, afkeer, boosheid en angst.

BELEVING

Ze zetten drie stappen extra. Ze overtreffen of overstijgen zelfs mijn verwachtingen.

Ze kennen mij. Ik ben geen nummer. Ze nemen de tijd voor mij.

Ze doen niet moeilijk. Service is gemakkelijk. Ze gaan goed om met klachten.

Ze doen wat ze moeten doen. Ze komen afspraken na. Ze voldoen aan mijn verwachtingen.

Onderscheidende CX

Basis CX



Wrap up & key take aways

Behoeftes van klanten
veranderen

Beleving is key

Data & informatie is
waardevol/vol waarde

Klanten willen in
control zijn

Van service naar no-
service

Design with the end in
mind

Wees transparant

Consistente
(keten)sturing & KPI's

Taal en visuals: make or
break

Samenwerking: culture
eats structure...

Enthousiaste
klanten

Betrokken en
bevlogen
medewerkers &
partners

Lagere kosten

Meer omzet

TOT SLOT



OF OF

EN EN



A male postal worker is riding a bicycle on a city street. He is wearing a dark blue jacket with orange accents and dark pants. He is smiling and waving his right hand. The bicycle has two orange and white panniers attached to the rear rack, both featuring the 'postnl' logo. The background shows a street with parked cars and a building.

Hartelijk bedankt!