

Persbericht



Brussel, 8 juli 2014

**521 088 ideeën en suggesties voeden lokale ondernemers dankzij ‘Alles kan beter’ van KBC**

**Via het 'Alles kan beter'-ontmoetingsplatform van KBC konden ondernemers in Vlaanderen, Brussel en de Oostkantons hun vragen en ideeën voorleggen aan klanten en omwonenden. De ondernemers kregen maar liefst 521 088 antwoorden op de vragen van ondernemers: een duidelijk signaal dat mensen begaan zijn met de ondernemers uit hun buurt en hen graag willen helpen. De zaakvoerders die deelnamen, ontvangen niet alleen een gedetailleerd rapport met de antwoorden op de vragen die ze hebben gesteld maar krijgen ook een overzicht van enkele trends en tips opgemaakt door vooraanstaande experts van Vlerick.**

**Wat houdt de ondernemer bezig?**

Tijdens de campagne[[1]](#footnote-1) kwamen vanuit heel Vlaanderen, Brussel en de Oostkantons[[2]](#footnote-2) vragen van ondernemers binnengestroomd. De vragen behandelden een heel scala van onderwerpen, gaande van innovatie over onlineverkoop tot openingsuren en prijzen.

De sector kleding en lederwaren stelde met 6,4% de meeste vragen. Op de tweede plaats komen advies- en consultancybedrijven met 5,1%. Delicatessenzaken vervolledigen de top drie met 2,7%.[[3]](#footnote-3)

Antwerpen was de meest actieve provincie met 25,4% van de vragen. Oost-Vlaanderen volgde met 23%. Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen, met respectievelijk 17,6% en 17,5% van de vragen, stonden op plaats drie en vier. Limburgse ondernemers stelden 11,3% van de vragen en hun Brusselse collega’s 4,9%.

Als we per provincie kijken, kreeg Antwerpen met 26% het meeste antwoorden. Oost-Vlaanderen kreeg 24,8% van de antwoorden. 18,1% van de antwoorden waren voor West-Vlaanderen en 15,6% was voor Vlaams-Brabant. Limburg kwam op 12,1% en Brussel ten slotte op 3%2.

**Ondernemers krijgen niet alleen massaal antwoord …**

Vooral de vragen van de winkels in de dorpsstraat, zoals de lokale bakker, slager of bloemenwinkel, kregen met 13,3% van de antwoorden de meeste reacties. Daarna volgden ondernemers die bedrijfsdiensten uitbesteden, zoals boekhouders, reclamebureaus en ICT-bedrijven, met 8,3% van de antwoorden. De top drie wordt vervolledigd door ondernemers in de horeca. Zij kregen 6,7% van de antwoorden2. Dankzij de honderdduizenden antwoorden weten zaakvoerders over heel Vlaanderen, Brussel en de Oostkantons of hun ideeën zouden aanslaan of niet. Leuk detail: horeca en winkels die voeding aanbieden, kregen gemiddeld meer antwoorden. We zijn onze Bourgondische roots nog niet vergeten.

Heel wat ondernemers gingen al aan de slag met de feedback. Zo ook Karolien, eigenares van taartenbar [Baked](http://www.baked.be/) in Antwerpen. Dankzij de respons van honderden omwonenden kunnen de klanten nu ook
's zondagsmorgens bij haar terecht voor boterhammen met homemade choco, ontbijtsmoothies en nog veel meer. Of Lisenka Pelckmans van lingerie [Olijf](http://www.olijf.be/) uit Rumbeke gaat vanaf oktober 2014 privéshopping zodat haar klanten ’s avonds op afspraak kunnen winkelen en in alle rust – en onder het genot van een hapje en een drankje – ondergoed, nachtkledij, badmode en lingerie kunnen passen.

**… maar ook veel nuttige suggesties**

Consumenten konden ook suggesties geven aan ondernemers. Zo kreeg bijvoorbeeld frituur [Het Friettreffen](https://www.facebook.com/pages/Het-Friettreffen/130110260396787) in Ledegem de suggestie om zowel dikke als dunne frietjes te bakken. Hoevewinkel In de Zon in Vissenaken kreeg de tip om ook diepgevroren ecologisch/biologisch varkensvlees en kip aan te bieden. Andere ondernemers kregen dan weer de raad om hun website overzichtelijker te maken, volop te mikken op een doorgedreven persoonlijke service, enzovoort.

Daniel Falque, CEO van KBC België aan het woord: “*Ondernemers ondersteunen en vooruit helpen is een van de prioriteiten van KBC. Met het platform ‘Alles kan beter’ creëerden we dan ook een ontmoetingsplaats voor bedrijven en hun klanten. De massale reacties bewijzen dat Vlamingen en Brusselaars hun lokale ondernemers maar al te graag helpen hun zaak beter te maken*.”

**Innoveren is prioritair**

Ondernemers zijn vooral bezig met **innoveren**, 32% van de zaakvoerders stelde daarover via het platform een vraag. Prof. dr. Marion Debruyne, associate professor aan de Vlerick Business School, over innoveren: “*Nieuwe ideeën hoef je niet alleen te bedenken, integendeel, klanten erbij betrekken levert alleen maar voordeel op. Probeer het ook simpel te houden, zo vermijd je keuzestress bij je klanten. Denk ten slotte verder dan alleen de nieuwe producten en diensten die je kunt aanbieden. Je kunt soms evenveel, of zelfs meer waarde creëren door bestaande producten op een andere manier aan te bieden, of via andere kanalen.*”

**Onlineverkoop wint aan belang**

Ondernemers zijn ook bezig met **onlineverkoop,** 11% van de gestelde vragen ging erover. Gino Van Ossel, professor aan de Vlerick Business School: “*Wie overweegt om ook online actief te worden, zet best de klant centraal. Vraag je als ondernemer op voorhand af hoe je vanuit jouw DNA, waarden en markt het internet kunt inzetten om je klanten nog beter te kunnen bedienen. De omzet en winst zullen wel volgen. Gebruik daarnaast het internet om de koopcyclus van je klanten te vereenvoudigen. Tot slot is het internet een prachtige tool om de koopcyclus te verrijken. Laat klanten feedback geven, ga na welke extra informatie of beelden de klanten kunnen helpen bij het maken van hun keuze, enzovoort.*”

De campagne ‘Alles kan beter’ gaat verder dan het digitale platform. KBC bezorgt de deelnemende ondernemers een persoonlijk rapport met daarin de antwoorden op hun vragen. Ondernemers zijn ook altijd welkom in hun lokale KBC-kantoor voor een persoonlijk gesprek om samen met een relatiebeheerder naar hun business te kijken om die te optimaliseren. Zo kunnen ondernemers hun zaak laten bloeien en daar worden zowel de ondernemers als de klanten beter van.

|  |
| --- |
|  |
| **KBC Groep NV****Havenlaan 2 – 1080 Brussel****Viviane Huybrecht****Directeur Corporate****Communicatie /****woordvoerster****Tel. 02 429 85 45** | **Persdienst****Tel. 02 429 65 01 Stef Leunens****Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer****Fax 02 429 81 60****E-mail:** **pressofficekbc@kbc.be** | **KBC-persberichten zijn beschikbaar op** [**www.kbc.com**](http://www.kbc.com/) **of verkrijgbaar door een mail te sturen naar** **pressofficekbc@kbc.be****Volg ons op** [**www.twitter.com/kbc\_group**](http://www.twitter.com/kbc_group) |

**Bijlage: grafieken**

*Top 5 aantal vragen per sector*

|  |  |
| --- | --- |
| **Bedrijfstype** | **Percentage** |
| Kleding en lederwaren  | 6,4% |
| Advies en consultancy | 5,1% |
| Delicatessenzaken | 2,7% |
| Coaching | 2,6% |
| ICT | 2,6% |

*Aantal vragen per type onderneming en provincie*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zelfstandigen** | **KMO’s** | **Vrije beroepen** | **Totaal** |
| **Antwerpen** | 320 | 74 | 29 | 423 |
| **Oost-Vlaanderen** | 272 | 79 | 32 | 383 |
| **Vlaams-Brabant** | 251 | 23 | 20 | 294 |
| **West-Vlaanderen** | 212 | 69 | 12 | 293 |
| **Limburg** | 166 | 23 | - | 189 |
| **Brussel** | 60 | 18 | 5 | 83 |

1. *Persbericht van de lancering van de campagne klik hier.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *CBC Banque, de dochteronderneming van KBC actief in Brussel en Wallonië, neemt niet deel aan Alles kan beter. CBC Banque voert een eigen commercieel beleid met specifieke accenten voor Brusselse en Waalse ondernemers.* [↑](#footnote-ref-2)
3. *Zie grafiek als bijlage* [↑](#footnote-ref-3)