

Opening Customer Centers Persconferentie

Gent, Berchem, Liège – 2 april 2014



AGENDA

10u15 Onthaal

10u30 Introductie

door Paul Kindts, General Manager Customer Center Gent, goudengids.be

Onze lokale strategie

Customer Center in Gent

door Ronald Gerets, Sales Director, goudengids.be

Het belang van lokale economie

door Mathias De Clercq, schepen van Economie, Stad Gent

11u15 Rondleiding klantencentrum

11u30 Speed-dating sessies met lokale ondernemers

12u00 Lunch met mogelijkheid tot interviews

12u30 Slot

België: digitale trends 2013



Internetstatistieken België



Internetaansluitingen:

> 3 miljoen

Penetratie:

78% Gezinnen

98% Bedrijven

Mobiele statistieken België



GSM abonnementen:

> 10 miljoen

Penetratie:

96% GSM

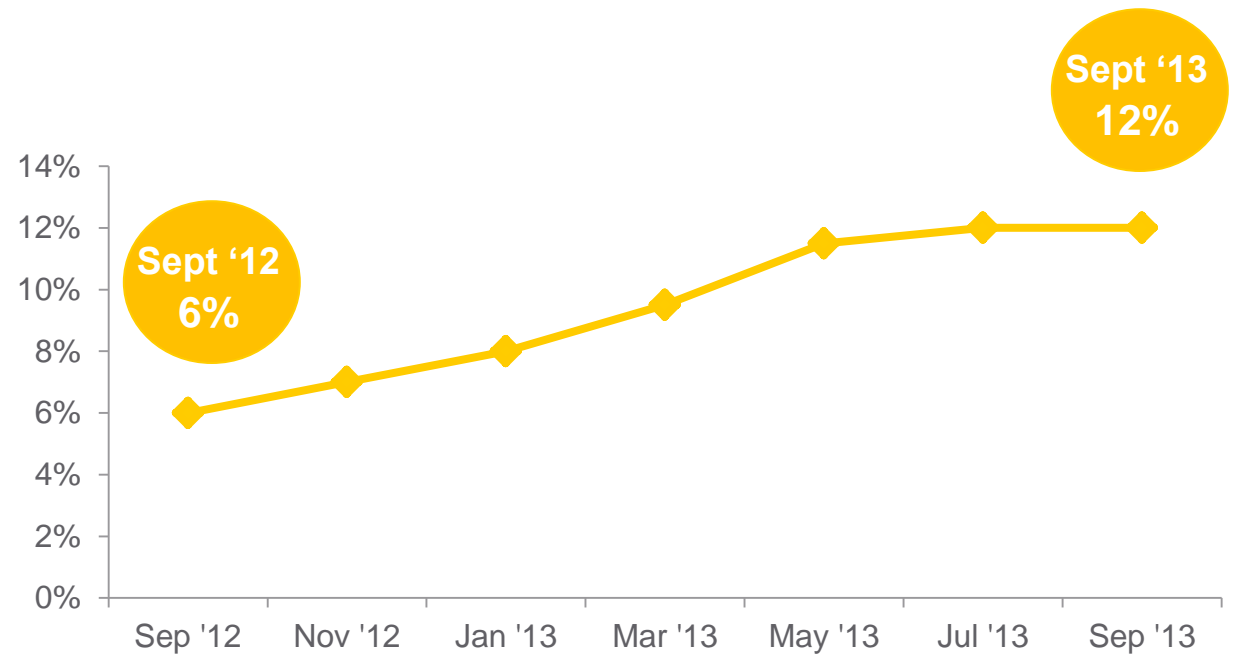
33% Smartphone

14% Tablet

Aandeel mobiele verkeer neemt sterk toe

12%

Het mobiele verkeer in België is in het afgelopen jaar **verdubbeld**



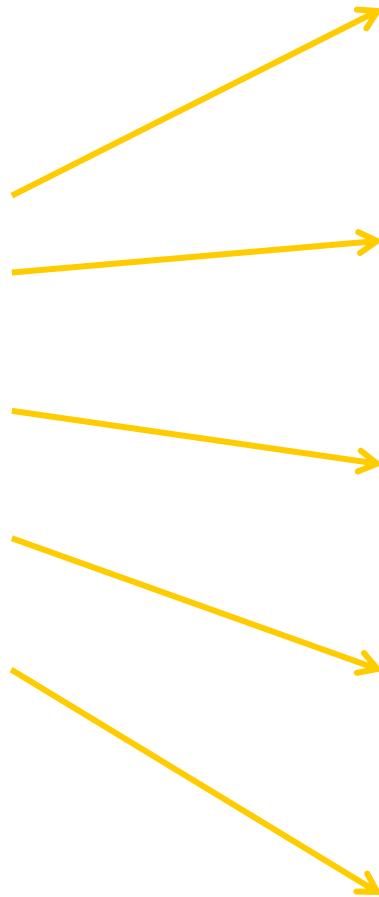
Hoe beslissen consumenten vandaag over een aankoop?



Welke acties worden er genomen na een online of mobiele opzoeking?



Zoekopdracht naar product of dienst



43%

Bezoekt handelaar



31%

Contacteert de handelaar telefonisch



17%

Maakt een online aankoop



15%

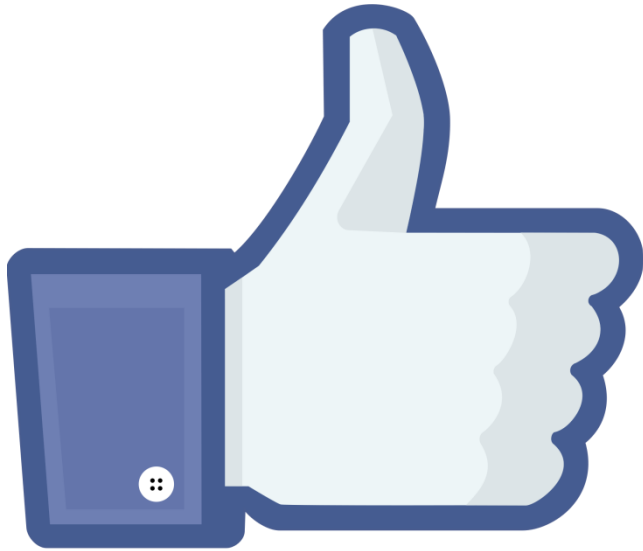
Leest of schrijft een review



7%

Raadt een bedrijf of dienst aan

Hoe gaan sociale netwerkgebruikers om met producten en bedrijven?



25%

Van de sociale netwerkgebruikers plaatst informatie over producten en bedrijven

41%

Is positief, slechts minder dan 10% is negatief

63%

Geeft aan dat positieve en/of negatieve ervaring van anderen impact hebben op hun aankoop beslissing

Nog enkele digitale ontwikkelingen...

IBM

In five years, buying local will beat online.

ONLINE SALES FOR THE FIRST TIME TOPPED \$1 TRILLION LAST YEAR AND CONTINUE TO GATHER STEAM.

“IN FIVE YEARS, LOCAL STORES WILL MERGE DIGITAL WITH THE INSTANT GRATIFICATION OF PHYSICAL RETAIL TO OFFER A MORE IMMERSIVE AND PERSONALIZED SHOPPING EXPERIENCE AND MAKE SAME-DAY DELIVERY A SNAP.”

SMA NADLER
IBM RESEARCHER

CLOUD-BASED TECHNOLOGIES WILL GIVE BOTH SALES ASSOCIATES AND SHOPPERS RICH PRODUCT INFORMATION AND REVIEWS AND HELP BUYERS TAILOR STORE INVENTORY TO CUSTOMER DEMAND.

LOCAL STORES WILL BRING THE WEB RIGHT TO WHERE SHOPPERS CAN PHYSICALLY TOUCH IT, BY ENHANCING THE IMMEDIACY OF PHYSICAL RETAIL WITH A MAGNIFIED DIGITAL EXPERIENCE.

The Boston Consulting Group estimates that the internet economy in G20 countries will grow by 8% each year for the next five years; in developing countries this figure is expected to be almost double that.

Digitale adoptie bij Belgische kmo's (goudengids.be onderzoek 01/2014)



Belgische kmo's onderschatten opkomst van de mobiele consument

83%

Van de Belgische kmo's heeft
een bedrijfswebsite

13%

Van de bedrijfssites zijn
aangepast aan smartphones

12%

Van de bedrijven doet aan
e-commerce

40%

Van de kmo's is aanwezig op
sociale media (FB)

35%

Van het media en marketing
budget gaat digitaal



Kmo's lijden aan digitale koudwatervrees



Beperkte kennis van de voordelen van digitale marketing



Beperkte tijd en budget voor digitale marketing



Grote vraag naar training, coaching en inspirerende succesverhalen

goudengids.be gaat lokaal!



De relatie met de kmo is geëvolueerd

- **Digitale marketing communicatie** vraagt om **continue co-creatie**
 - Digitaal is **flexibel** = continue **optimalisatie** is mogelijk
 - Digitaal is **gevarieerd** = **seizoens- en nichecampagnes** zijn mogelijk
- **Kmo's** vragen om **ondersteuning en inspiratie**
 - Kmo's hebben **digitale koudwatervrees**
 - Kmo's hebben nood aan **marketing en communicatie coaching**
 - Kmo's worden **digitaal geïnspireerd door succesvolle collega's**
- Daarom **gaat goudengids.be lokaal!**

Waarom doen we dit?

Onze visie en onze missie

Wij hebben een sterke overtuiging. De overtuiging dat **professioneel marketing- en communicatieadvies** niet enkel voor grote ondernemingen mag weggelegd zijn.

We willen **alle Belgische bedrijven** helpen om **hun zaak te doen groeien** door hen een volledig aanbod van **flexibele marketing en communicatie oplossingen** te bieden die volledig **afgestemd** zijn op **hun noden**.

Kmo's welkom in 8 Customer Centers

- Opening van 4 Customer Centers in 2014
en 4 nieuwe in 2015 (Brugge, Charleroi,
Hasselt, Namur)



Nieuwe &
aangepaste
kantoren

- **Dichter bij de klant:** expertise &
service zijn gedecentraliseerd:
 - Grafisch ontwerpers
 - SEO specialisten
 - IT specialisten
 - Administratieve medewerkers
 - Adviseurs

'1-stop-shop' voor de kmo

Lokale strategie



+23.000
Websites

+5800
Mobile sites

9000
Videos

Top 3 digital
agencies in België

Kmo's welkom op gratis trainingprogramma

- Start van **gratis training & inspiratie sessies**
 - Training: gratis training & praktische workshops
 - Inspiratie: gratis delen van inzichten en digitale trends
 - 6 per maand, het hele jaar door
 - 3 in Nederlands, 3 in Frans
 - Lokaal, in en buiten de Customer Centers
 - Gegeven door experts en trainers van goudengids.be

Het belang van de lokale economie
Mathias De Clercq
Schepenen van Economie, Stad Gent



Vragen?

?

P

P


Speed dating met kmo's



Lunch

Aan Tafel

15.000 restaurants door de ogen van critici, chefs en BV's

 Restaurants laden.

