



Succesverhaal

De succesvolle bezorging van kwaliteit en klanttevredenheid

Insocial
FEEDBACK SOLUTIONS

Spare Rib
Express.



+31 85 130 17 00
wecare@insocial.nl
www.insocial.nl

De succesvolle bezorging van kwaliteit en klanttevredenheid

Spare Rib Express is met 67 bezorgrestaurants al jaren de marktleider in Nederland als het gaat om spare ribs. Deze organisatie uit zich als premium bezorgrestaurant en dit is absoluut terecht. Spare Rib Express levert namelijk de beste kwaliteit op het gebied van receptuur, service, marketing en productontwikkeling.

Spare Rib Express heeft een uniek concept in de Europese horecabranche, namelijk een bezorgformule die uitblinkt in kwaliteit, service en uitstraling. Spare Rib Express streeft er naar om altijd verse en ambachtelijke maaltijden met een goede prijs- en kwaliteitverhouding te leveren. Hier stopt het echter niet. Naast de beste te zijn in de food & delivery branche als ambachtelijk bezorgrestaurant, geloven zij ook in de waarde van diepgaande klantrelaties, wat resulteert in een opvallend succesvolle franchiseformule.

Klanttevredenheid als benchmark binnen een franchiseketen

Shanna, Channel Marketing Manager bij Spare Rib Express, praat je in dit succesverhaal bij over de strategie en klantbeleving binnen deze franchiseformule. Het doel op het gebied van klantbeleving voor Spare Rib Express is het continu waarborgen van de kwaliteit van hun service en de gerechten. Om dit te kunnen doen, meten zij de klanttevredenheid over de bezorgservice en de kwaliteit van de gerechten zelf. Daarnaast gebruiken zij de gemiddelde tevredenheidsscores van alle vestigingen als benchmark voor elke vestiging. Zo weet elke vestiging of zij uitstekend scoren op klanttevredenheid. Door deze strategie toe te passen, zetten zij een extra stap op het gebied van klantbeleving binnen de franchiseondernemers.



Dankzij Insocial kan ons hoofdkantoor met real-time inzichten het landelijk gemiddelde zien, maar kunnen franchisenemers ook op hun eigen vestiging inzoomen en de verbeterpunten oppakken.

- Shanna Haanraads, Channel Marketing Manager - Spare Rib Express

Alleen NPS meten is niet genoeg

De Net Promoter Score (NPS) is een KPI die de loyaliteit van de klant meet. Het gaat om een bekende vraag welke gesteld kan worden na een interactiemoment. In dit geval: na aankoop. De vraag luidt als volgt: *“Hoe groot is de kans dat je Spare Rib Express zou aanbevelen aan familie, vrienden of kennissen?”*

Spare Rib Express verstuurt hun NPS survey twee uur na de verwachte bezorging. Op dit moment zit de ervaring van de klant nog vers in het geheugen en haalt Spare Rib Express de meest accurate feedback op.

Spare Rib Express meet de NPS om erachter te komen hoe tevreden de klant in het algemeen is over het desbetreffende bezorgrestaurant. Echter is alleen de NPS vraag niet voldoende voor Spare Rib Express. Dit komt doordat het bezorgrestaurant op twee peilers goed wil scoren, namelijk: op de kwaliteit van de gerechten en op de bezorging. Wanneer de tevredenheid van één hiervan laag is, heeft dat ook invloed op de andere peiler. Het eten kan misschien wel lekker zijn, maar als de bezorging een uur later komt dan aangegeven, heeft de irritatie de overhand genomen. Bij Spare Rib Express willen zij dus weten wat goed ging en wat niet, verdeeld over beide peilers.

Om meer inzicht te verkrijgen in wat klanten echt vinden, stelt Spare Rib Express nog een verdiepende vraag uit. Dit noemen we de 'NPS-drivers'. Deze drivers bestaan uit voorgedefinieerde redenen, zoals: kwaliteit, service of bezorgtijd. Omdat de vragen voor elke vestiging op dezelfde manier gesteld worden, is het gemakkelijk voor het hoofdkantoor om de vestigingen te vergelijken met elkaar en te signaleren wanneer tevredenheid bij een specifieke vestiging lager ligt dan het gemiddelde.

The image displays two screenshots of the Spare Rib Express NPS survey interface. The top screenshot shows the question "Hoe tevreden ben je over de bezorging?" (How satisfied are you with the delivery?) with a smiley face icon and a scale from 0 to 10. The bottom screenshot shows the question "Hoe groot is de kans dat je Spare Rib Express zou aanbevelen aan familie, vrienden en/of kennissen?" (How likely are you to recommend Spare Rib Express to family, friends, and/or acquaintances?) with a smiley face icon and a scale from 0 to 10. Both surveys are powered by Insocial.

De juiste inzichten op elk niveau

Spare Rib Express is een franchiseketen met vestigingen door heel Nederland. Om ervoor te zorgen dat elke vestiging het meeste uit klantbeleving haalt, gebruikt het hoofdkantoor de feedback van klanten om CX te laten leven binnen de gehele franchise formule. Het hoofdkantoor houdt dit bij met maandelijkse rapportages die zij ontvangen van Insocial en real-time inzage in het analyse dashboard van Insocial. In deze rapportages staan statistieken als de gemiddelde NPS, het gemiddelde van de kwaliteit van de gerechten en het gemiddelde cijfer over de bezorging. Daarnaast is ook het gemiddelde van elke vestiging te zien.

Naast het rapport van alle vestigingen, is er ook een maandelijks rapport voor iedere vestiging apart. Deze ontvangt elke vestigingsmanager samen met de landelijke score. Op deze manier kunnen de franchisemanagers zien hoe zij ervoor staan vergeleken met andere vestigingen. Daarna kunnen zij, waar nodig, aanpassingen doen om de klanttevredenheid van hun vestiging te verhogen. Zo slaagt Spare Rib Express erin om de klantbeleving elke keer weer naar een hoger level te tillen en de bezorgrestaurants van elkaar leren om de beste te worden in Customer Experience.

Inzet van coaches en begeleiding

Na de verkregen resultaten, zet Spare Rib Express franchise consultants en coaches in om de franchisenemers verder te helpen. Voor elke vestiging zijn actionable insights te vinden in het dashboard van Insocial. De coaches kijken goed naar de rapportages en feedback van de klanten en begeleiden vestigingsmanagers in het optimaliseren van de beleving om zo meer tevreden en loyale klanten te creëren die vaker zullen terugkomen voor een herhalingsaankoop.

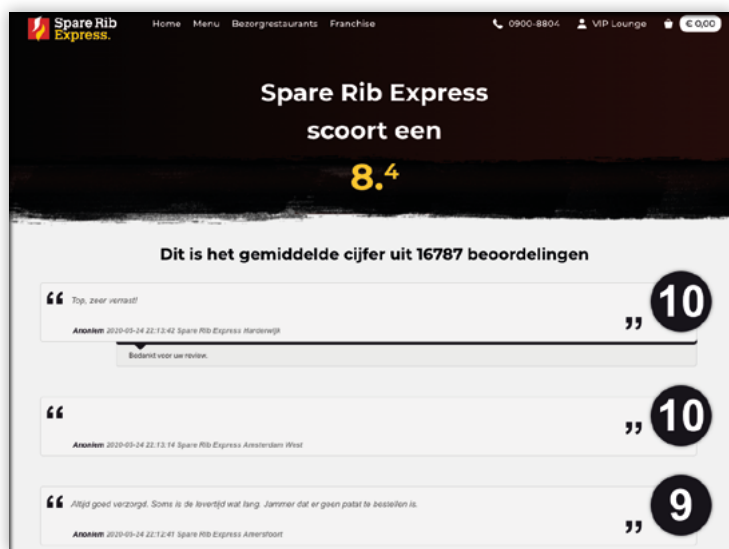


Een van de voorbeelden van actionable insights was dat we zagen dat bij een aantal vestigingen de tevredenheid over de bezorging wat achterbleef op drukke dagen, zoals op zon- en feestdagen. Deze bezorgrestaurants zetten nu extra maaltijdbezorgers in om de tevredenheid te waarborgen.

- Shanna Haanraads, Channel Marketing Manager bij Spare Rib Express

De waarde van reviews bij bezorgrestaurants

Naast het meten van klanttevredenheid, wil Spare Rib Express ook aan de buitenwereld laten zien hoe tevreden hun klanten zijn. Transparantie in de markt van maaltijdbezorging is dan ook erg belangrijk. Als je ervoor kiest om een avondje lekker eten te bestellen, wil je natuurlijk wel dat dit het waard is! Zelf merk je misschien ook wel dat als je iets bestelt, je eerst de reviews leest van een bezorgrestaurant. Consumenten kijken dus zeker naar tevredenheidsscores voordat zij een keuze maken. Dus als je als bezorgrestaurant eruit springt met een hoge klanttevredenheid, dankzij je snelle bezorging en kwalitatief goed eten, versla je je concurrenten en kiest de consument eerder voor jou.



Shanna legt uit dat ze bij Spare Rib Express volledig transparant willen zijn naar de consument toe. Alle binnengekomen reviews worden daarom 48 uur na ontvangst automatisch online gepubliceerd, tenzij de consument er zelf voor heeft gekozen de review alleen voor intern gebruik beschikbaar te stellen. De franchisenemer of filiaalmanager pakken zowel de negatieve als positieve reviews op. Dit wordt gedaan via het portaal van Insocial of telefonisch. Zo laat de vestiging zien dat ze de feedback van klanten serieus nemen en kunnen zij de klant terugwinnen als er ontevredenheid is ontstaan. Daarnaast kunnen reviews niet worden gewijzigd of verwijderd door vestigingsmanagers. Een eerlijk en welverdiend klanttevredenheid gemiddelde dus!



Wat is het resultaat?

Het resultaat is dat Spare Rib Express nu beter de behoeften van haar klanten begrijpt en hierdoor meer invloed hebben op de tevredenheid van de klanten. Ze bieden alle filialen een eenvoudige manier om de klanttevredenheid te meten en te managen.

Met de all-in-one oplossing van Insocial kan deze premium franchiseformule continu verbeteren en optimaliseren. Zij halen feedback op, analyseren dit middels rapportages en het analyse dashboard en publiceren de reviews op hun website. Alleen zo kunnen zij de klant deze beste service bieden op alle aspecten en tegelijkertijd meer consumenten voor hun winnen dankzij reviews. Door deze aanpak is de klanttevredenheid van Spare Rib Express binnen 10 maanden gestegen van een 8.0 naar 8.4!

Marktgroei van 49% in tijden van de coronapandemie

Vanwege de coronacrisis waren alle restaurants en cafés tijdelijk verplicht gesloten. Een groot verlies in hun omzet, maar een voordeel voor al bestaande bezorgrestaurants. Waarom? Consumenten bestellen meer eten om toch nog een beetje het gevoel te hebben van 'gezellig uiteten gaan'. Spare Rib Express maakt hierdoor een forse groei mee in bestellingen. Ondanks deze drukte zakt de klanttevredenheid in deze drukke dagen niet. In tegendeel zelfs! De klanttevredenheid van Spare Rib Express stijgt en gaat als een speer!

Spare Rib Express is in deze periode, sinds de coronamaatregelen met 49% gegroeid in de markt. Met behulp van Insocial, zagen zij de NPS stijgen en is het aantal ontvangen reviews zelfs verdubbeld! Daarnaast was het landelijk gemiddelde gestegen naar een 8.6 in april 2020. Het hoogst gemeten gemiddelde sinds de samenwerking met Insocial! Dit is mede door de afgenomen verkeersdrukke vanwege het thuiswerken, waardoor ze de toenemende vraag nog beter aankonden. Absoluut een prachtig resultaat in deze tijden.



Sinds onze samenwerking met Spare Rib Express tot nu (mei 2020) hebben wij circa 26.000 reviews opgehaald! Een geweldig resultaat. Hierdoor hebben ze veel inzichten gekregen in de klantbeleving.

- Patricia van der Have, Customer Success Manager bij Insocial

Do's & Don'ts van klantfeedback

Wat hebben we geleerd?

Do's

- 1 Vraag feedback uit vlak na een contact moment. Hierdoor zit de klantbeleving nog vers in het geheugen van de klant.
- 2 Gebruik feedback als benchmark binnen alle vestigingen in een franchiseketen. Hierdoor stimuleer je elke vestiging om de klanttevredenheid naar een hoger niveau te tillen.
- 3 Meet verschillende peilers. Door dit te doen krijg je een completer beeld van wat de klant belangrijk vindt en kun je beter inspelen op de klantbeleving.

Don'ts:

- 1 Feedback ophalen en hier vervolgens niets mee doen. Je verspilt hiermee een goedmaak moment met de gast en riskeert dat zij niet meer terugkomen.
- 2 Alleen de NPS-vraag stellen en het hierbij laten. Je mist hierdoor belangrijke informatie.
- 3 Wel feedback uitvragen, maar geen reviews ophalen. Als je toch de klant al vraagt om input, kun je net zo goed gelijk een review verkrijgen. Hiermee kun je je klanttevredenheid ook aan de buitenwereld laten zien!

Ook zoveel succes behalen met jouw franchise formule?

Dankzij de software van Insocial heeft Spare Rib Express inzicht verkregen in de klanttevredenheid en deze naar een hoger niveau kunnen tillen. Daarnaast hebben zij een (nog) betere reputatie gekregen middels reviews, waardoor hun aantal loyale klanten, verkoopcijfers en omzet flink zijn gestegen.

Wil je net als Spare Rib Express ook inzicht krijgen in de klanttevredenheid en meer succes behalen met jouw vestigingen? Vraag dan een gratis [demo](#) aan en ontdek de mogelijkheden met onze experts!



Met Insocial meet je elk interactiemoment tussen jouw organisatie en je (potentiële) klant, verkrijg je actionable insights waar je echt mee kunt verbeteren en laat je Customer Experience leven binnen jouw organisatie.



Meer weten?

In onze gratis demo vertellen we je precies hoe onze feedback oplossingen werken en hoe je dit kunt toepassen op jouw organisatie! De demo is helemaal vrijblijvend.

Je zit dus nergens aan vast!

Vraag een demo aan



+31 85 130 17 00
wecare@insocial.nl
www.insocial.nl