

Met een SAN bekroonde duurzame positionering van het merk ARAG


- Sonja Stalfoort, ARAG
- Susan Swinkels, Branddoctors
- 2 februari 2012

Welkom

▣ **Let op:** Mobiel uit of op trilfunctie
Dank u wel!

▣ **Uw mening telt:**

- Geef uw oordeel over de lezing door het evaluatie formulier in te vullen.
- Check de scores op de MIE Inspiration Ground.
- Twitter mee #MIE12

The background features a world map rendered in a dark, textured style against a lighter, fibrous paper-like texture. In the upper left corner, there is a circular logo containing a stylized, bold letter 'R'.

“He who does not trust enough,
will not be trusted”

Lao Tzu, Tao te ching



T R U S T

Vraag:

Wie vertrouwen we het meeste?



Vraag:

Hoeveel procent van de mensen zegt vertrouwen te hebben in onbekende mensen?



Vraag:
Hoeveel procent
van de mensen
vindt zichzelf te
vertrouwen?



Vraag:

Hoeveel procent van de mensen die een conflict hebben, denkt misleid te zijn?

A man with a shaved head, wearing a grey suit, white shirt, and dark tie, is shown from the chest up. He has a thoughtful expression, with his right hand resting on his chin and looking upwards and to the right. The background is a plain, dark grey.

Deze case gaat niet over de markt
van verzekeringsproducten.....

.....maar over het bouwen aan
de markt van **vertrouwen**



“Wanneer het vertrouwen in een land met 10% stijgt, heeft dit een *positief* effect op de nationale economie van 1%”

~ Robert Mosch, DNB ~



ARAG

ARAG is één van de **grootste** juridische dienstverlener ter wereld

‘Voorkomen is beter dan genezen’ zit in de roots

Wil graag **kennis** en **expertise** delen en inzetten om conflicten te voorkomen

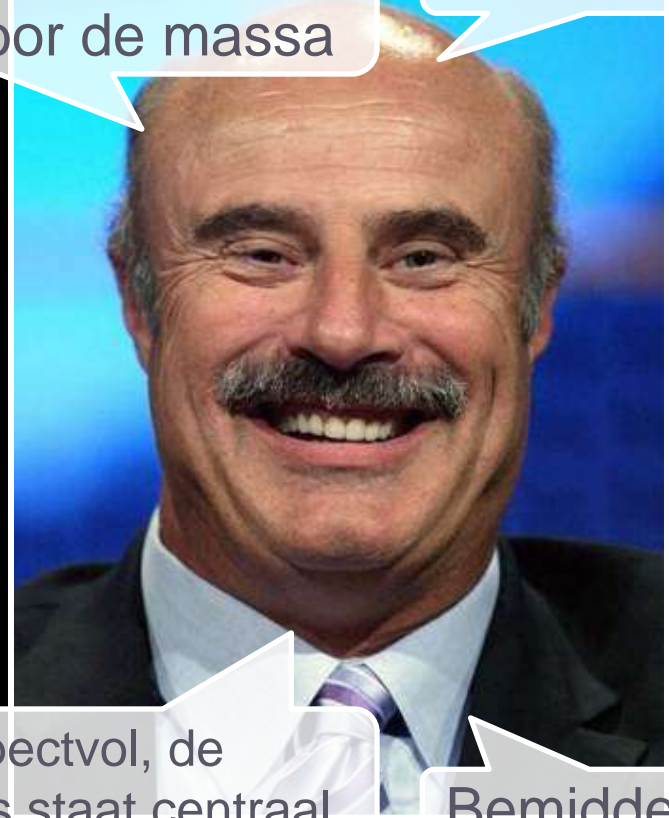
De markt

Strijdbaar

Je recht halen

Toegankelijk voor de massa

Betrouwbaar



Vechter

Conflict zoekend

Respectvol, de mens staat centraal

Bemiddelaar





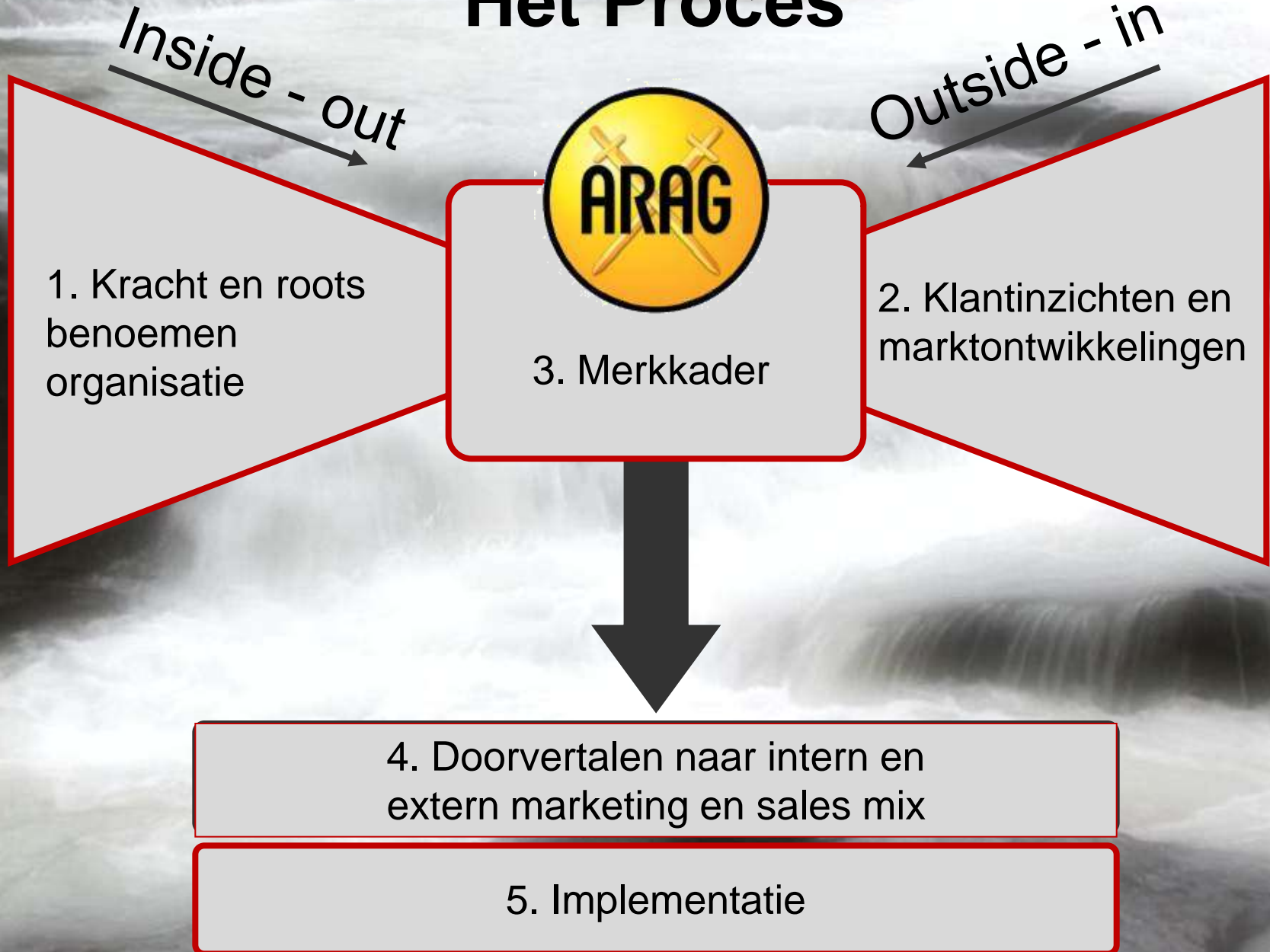
De CASE

Wens om te **Groeien** in een
nagenoeg *verzadigde* markt

Behoeftte aan een **krachtige**
positionering en grotere
merkbekendheid nodig

Wens om de dialogoog aan te gaan
met de **doelgroep**


Het Proces



Goede samenwerking is key

Gedeeld resultaat

***Buy in* en begrip**




“De wereld wordt steeds complexer. Ik ben wel eens bang om in een juridisch gevecht te belanden”

“Ik vertrouw erop dat ik het goed geregeld heb als ik er een jurist naar heb laten kijken”

“Als ik altijd een jurist zou kunnen bellen om overeenkomsten te kunnen checken, zou ik daar bij gebaat zijn”

Ondernemers

A woman with brown hair and bangs, wearing a purple zip-up hoodie, is smiling and holding a small yellow toy car in her right hand. She is sitting at a table covered with a patterned cloth. In the background, there is a framed picture on the wall. Three speech bubbles contain text, and a white box in the bottom left corner contains the word 'Consumenten'.

“RBV, waar heb je die voor nodig?”

“Ik heb eigenlijk nooit nagedacht om zaken van tevoren goed te regelen”

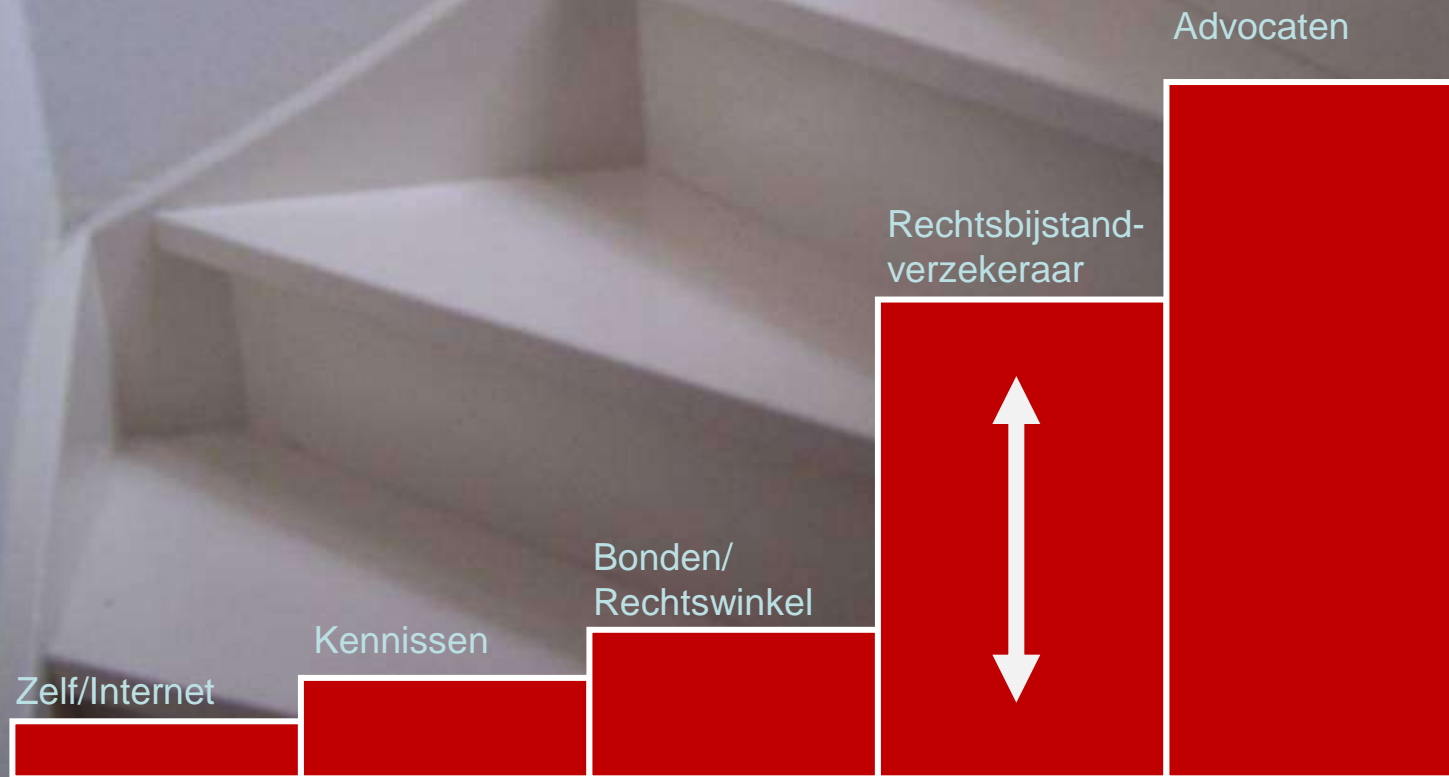
“Bellen met mijn RBV? Dan is het al echt uit de hand gelopen”

“Ik zal eerst bij kennissen aankloppen of op het internet zoeken naar antwoorden”

Consumenten

Kans voor ARAG

Er is voldoende ruimte in de markt



Kans voor ARAG

Geholpen op de manier die bij mij past



Merkconcept

Inside out

Goed voor elkaar

Bijna 50 jaar
juridisch advies in NL,
meer dan 400 juristen,
familiebedrijf

Eenvoud, toegankelijk,
pro-actief, deskundig

In een complexere wereld, waarin
misverstanden snel kunnen
ontstaan, wil ARAG haar kennis
delen om misverstanden en
conflicten juist te voorkomen

ARAG maakt het recht toegankelijk
en eenvoudig te begrijpen

- We spreken begrijpelijke
en heldere taal
- We zijn pas tevreden als jij het
gevoel hebt altijd een beroep op
ons te kunnen doen
- We lossen een vraag direct op en
smoren een dreigend probleem in
de kiem
- We zijn pas echt tevreden
als u een goed gevoel heeft het
beste resultaat te hebben behaald

Outside in

Voor iedereen;
alle mensen
en ondernemers

DAS, agressief
ARAG eerder assertief

Degelijke partij voor ATP
Onbeschreven blad
voor eindklant

ARAG is mijn startpunt voor elke
juridische vraag of (dreigend)
conflict of misverstand

Merkmanifest

Manifesto

*Niemand wil een juridisch geschil.
Of zit te wachten op een rechtszaak.
Vandaar onze eerste reflex, niet vechten maar luisteren.
ARAG gelooft in het goede van de mens.
In goede bedoelingen. In dingen positief benaderen.
Maar ook in het onvermogen van mensen
om dit in heldere afspraken te vertalen.
Precies daar brengt ARAG rust,
ARAG wil mensen helpen en adviseren.
Zal blijven vechten voor de belangen van klanten.
Door te reageren en vooral ook te signaleren.
En door te procederen als het écht niet anders kan.
ARAG is meer dan alleen een verzekeraar.*

*ARAG is een dienstverlener in 'ontruisen':
Door de ruis weg te nemen tussen partijen,
halen we de angel uit juridische geschillen
bieden we rust en zekerheid,
op onze eigen ARAG manier:
persoonlijk, positief en op inhoud.
Zo geven we mensen het vertrouwen weer terug
en herstellen we het vertrouwen daar waar nodig.
Mensen zijn meer te vertrouwen dan we denken.
Dat is wat we met ARAG willen bewijzen.
Dat is waarom we er altijd zijn.*

ARAG. Goed voor elkaar.





Goed voor elkaar



Consistente doorvertaling naar PR & communicatie



Uit 'De Nationale Vertrouwensmonitor' blijkt: 6 op de 10 Nederlanders worden niet vertrouwd.



I.s.m. RTL Z starten we PR richting ondernemers.

Sampling op events.



Uitkomsten 'De Nationale Vertrouwensmonitor' interessant voor iedereen.



Korte commercial op RTL Z.

Radiocommercial

Als ondernemer bent u goed te vertrouwen. Toch worden 6 op de 10 Nederlanders niet vertrouwd. En dat is jammer, want dit is vaak het gevolg van misverstanden.

Wilt u deze misverstanden voorkomen of een juridisch adviseur inschakelen? Probeer de ARAG Juridische Hotline nu 3 maanden gratis en krijg een webinar voor direct contact. Ga naar ARAG.nl

ARAG Goed voor elkaar



Toegevoegde waarde proces

Merk duurzaam ontwikkeld in continu dialoog met de doelgroep en medewerkers op huidig talent van de organisatie

Alle stakeholders op één lijn

En bovendien: enthousiasme & begrip bij alle deelnemers

In korte tijd daadwerkelijk business resultaat

Basis neergezet en hoe ga je dan verder

Bijzondere dingen blijven doen

- ▣ Juridische hulp begint op ARAG.nl
- ▣ Sponsorship KNVB Scheidsrechters
- ▣ Innovatieve dienstverlening (oa Flight Claim Service en ARAG Ontslagservice)

Waarom sponsorship

Juridische dienstverlening en rechtsbijstandverzekeringen zijn low-interest producten.

Voetbal is high-interest en volkssportnummer 1!

Door voetbal en ARAG te koppelen willen wij juridische hulp toegankelijk maken en dichtbij brengen.

Binnen het domein voetbal visualiseert 'scheidsrechters' ARAG het beste.

Scheidsrechters passen de spelregels toe



ARAG de juridische spelregels, Kennis is key

Scheidsrechters voorkómen conflicten op het veld



ARAG in de maatschappij

Scheidsrechters lossen problemen op




ARAG ook

Scheidsrechters zorgen voor fair play



ARAG streeft naar juridische fairplay

De resultaten

- SAN accent voor duurzame positionering
 - KTO van 7.0 -> 7.6
 - Company pride fors gestegen
 - Merkoverweging en voorkeur bijna verdubbeld
 - Naamsbekendheid fors gestegen
- 

Vragen?



Bedankt voor uw aanwezigheid

- Geef uw mening met het evaluatie formulier en lever deze in bij de hostess.
- Check de scores op de MIE Inspiration Ground
- Benieuwd naar de volgende workshopronde? Bekijk het programma op m.mie.nl!
- Twitter mee #MIE12