Doet marketing ertoe?

Ruud Frambach

PIM MLP 2018

VU VRIJE UNIVERSITEIT AMSTERDAM | School of Business and Economics

Copyright R. Frambach

DE WAARDE VAN MARKETING?

Copyright R. Frambach

MARKETING IS EEN POSITIEVE BUSINESS CASE

Effect marketingvaardigheden op prestatie > R&D of Operations

Klanttevredenheid heeft sterk effect op abnormale opbrengsten

CSR vergroot aandeelhouderswaarde door marketingvaardigheden

CMO positief voor aandeelhouderswaarde

Copyright R. Frambach

ONTWIKKELING WAARDE IN MARKETING

Waarde in ruil

Waarde in gebruik

Waarde in context

Copyright R. Frambach

IMPLICATIES

Product → "drager" van customer experience

Andere rol marketing

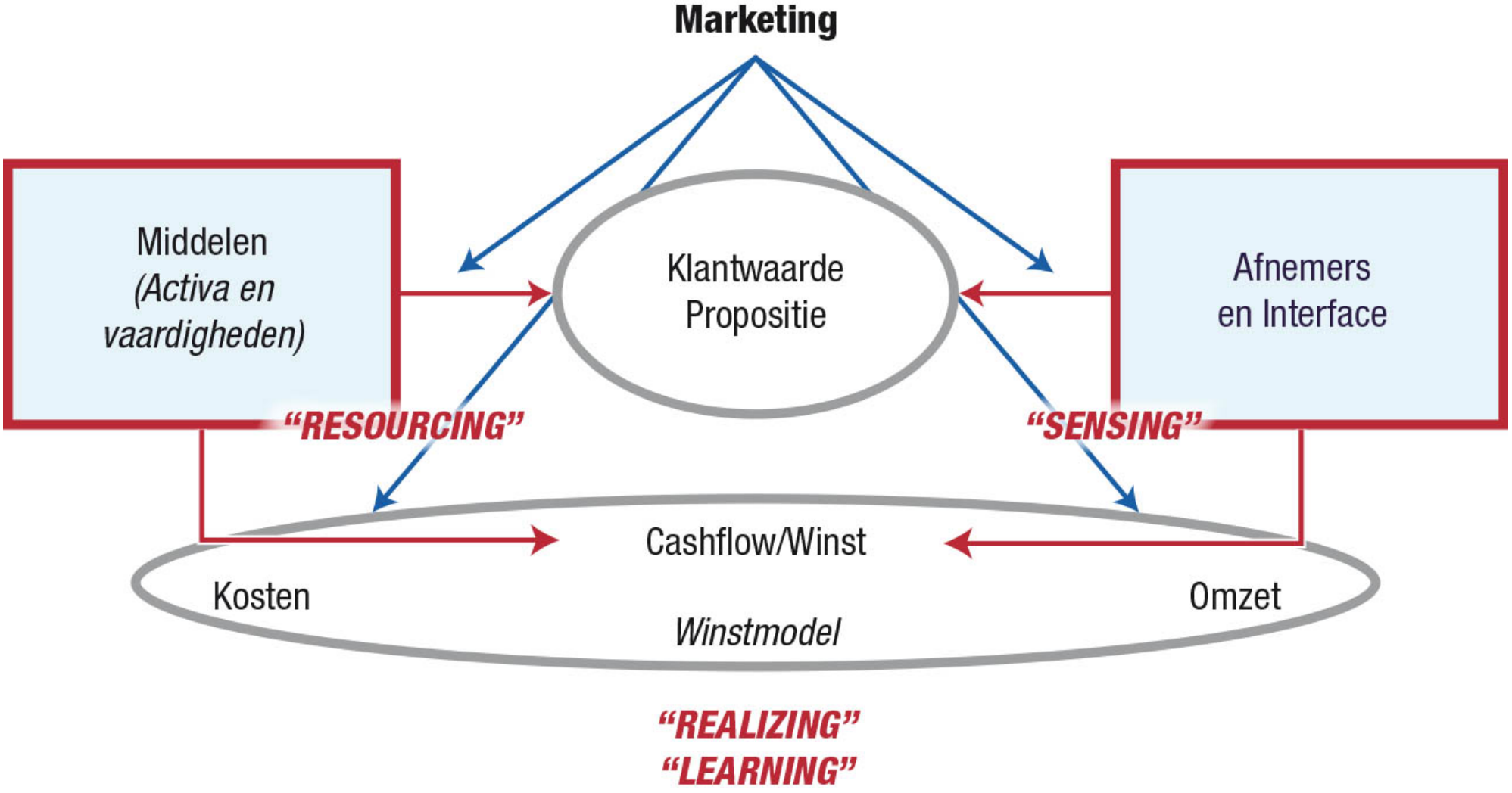
- Cocreatie van waarde
- Grensoverschrijdend (intern én extern)
- Regisseur logica waardecreatie en waarderealisatie

Andere metrics

Businessmodel denken

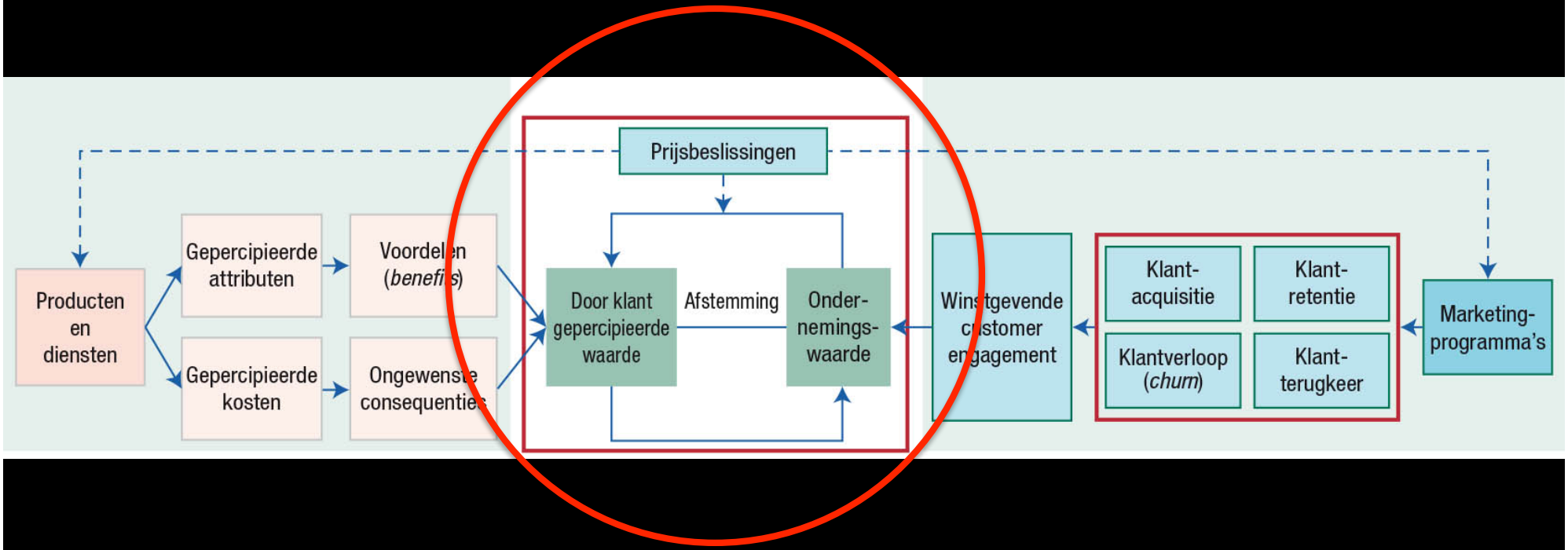
Copyright R. Frambach

ROL MARKETING IN BUSINESS MODEL



Copyright R. Frambach

WAARDELOGICA



KLANTWAARDE ⟷ WAARDE VAN KLANTEN

Copyright R. Frambach

Managers overschatten klanttevredenheid en loyaliteit

Managers onderschatten effect klanttevredenheid op klachten en loyaliteit met bijna 40%

Bron: Hult e.a. (2017)

Copyright R. Frambach

NAAR EEN ANDERE MANIER VAN MARKETING

Copyright R. Frambach

SYSTEEMPERSPECTIEF MARKETING:
WAARDE VOOR ALLE STAKEHOLDERS

Systeem	**Centraal doel**
• Afnemer en consumerende burger	• Zinvol leven
• Onderneming	• Hogere LT bedrijfswaarde
• Marketingsysteem	• Levensvatbaar en weerbaar
• Maatschappij	• Hogere levensstandaard (welvaart en welzijn)

Copyright R. Frambach

Nieuwe modellen

Copyright R. Frambach

‘Winst moet je begrenzen’

Quirijn Bolle

Marqt heeft twee duurzame beleggingsfondsen erbij gekregen als aandeelhouder. Die maakten afspraken met de duurzame supermarktketen om de winst te begrenzen. „Want anders zeggen ze straks nog: laten we goedkoper inkopen en het niet zo nauw nemen met duurzaamheid.”

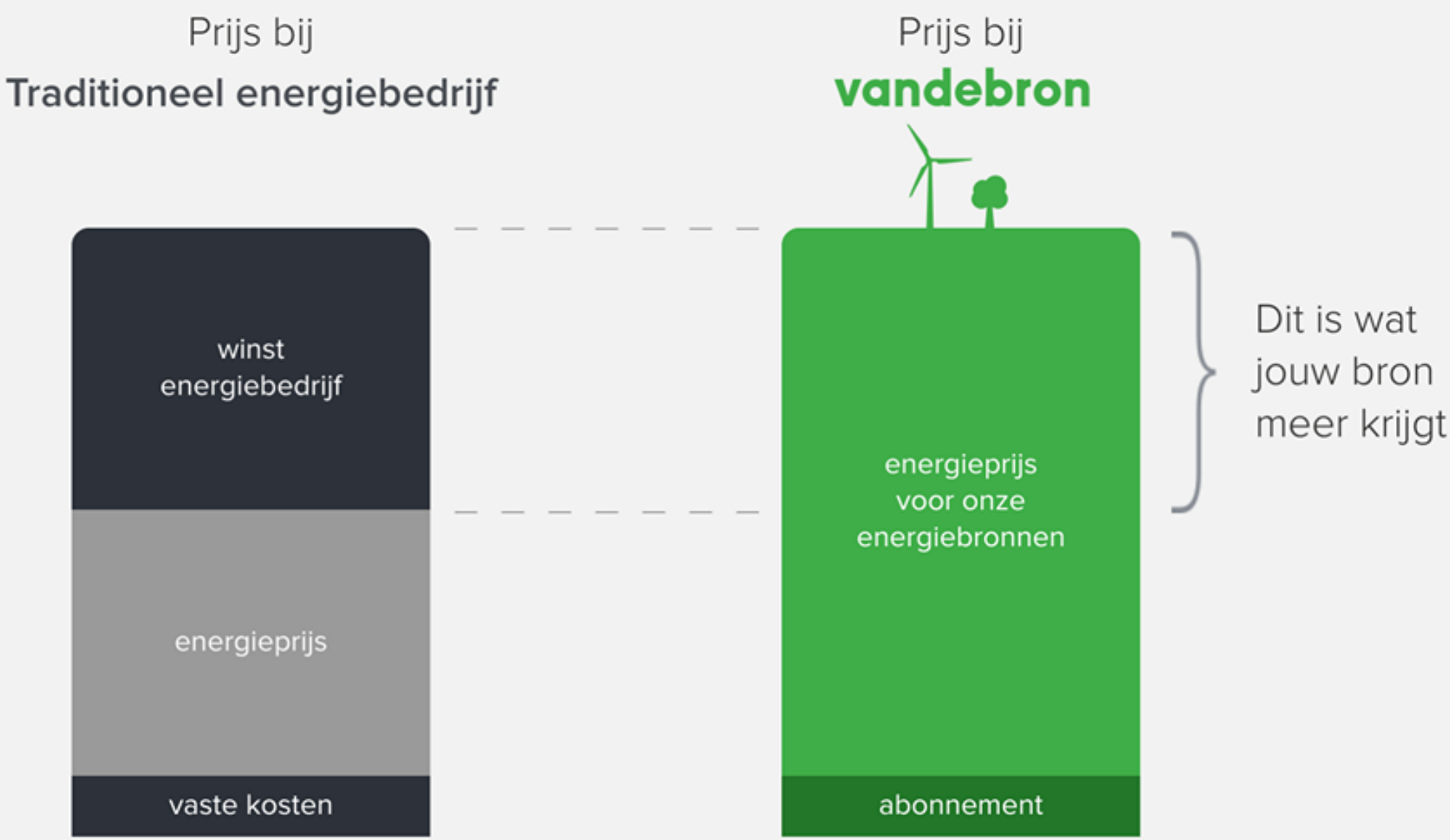
Annemarie Sterk

12 mei 2017

Copyright R. Frambach

ANDERE WAARDELOGICA

Copyright R. Frambach



Copyright R. Frambach

ISOLERENDE MECHANISMEN

Copyright R. Frambach

Digital revolution in healthcare

Copyright R. Frambach

CONSUMENT BURGER

Copyright R. Frambach

PARLAMENTARIUM
OUP & HEMICYCLE VISITS
ACCREDITATION CENTRE
The Greens | EFA
in the European Parliament
who made my clothes?
FASHION REVOLUTION

NAAR MARKETING DIE ERTOE DOET

Copyright R. Frambach

WAT IS NODIG?

LT visie > KT gewin

Marketing = investering

Denk klantwaarde en waarde van klanten

Stakeholderoriëntatie

Accountable (data en metrics)

Marketingleiderschap

Copyright R. Frambach

MARKETINGLEIDERSCHAP

Aanjager en regisseur van waarde

Motiveert, inspireert en activeert, organisatiebreed en *boundary spanning*

Verbindt strategie met commercie

Is adaptief

Copyright R. Frambach

MARKETING OP AGENDA TOPMANAGEMENT

> tactiek

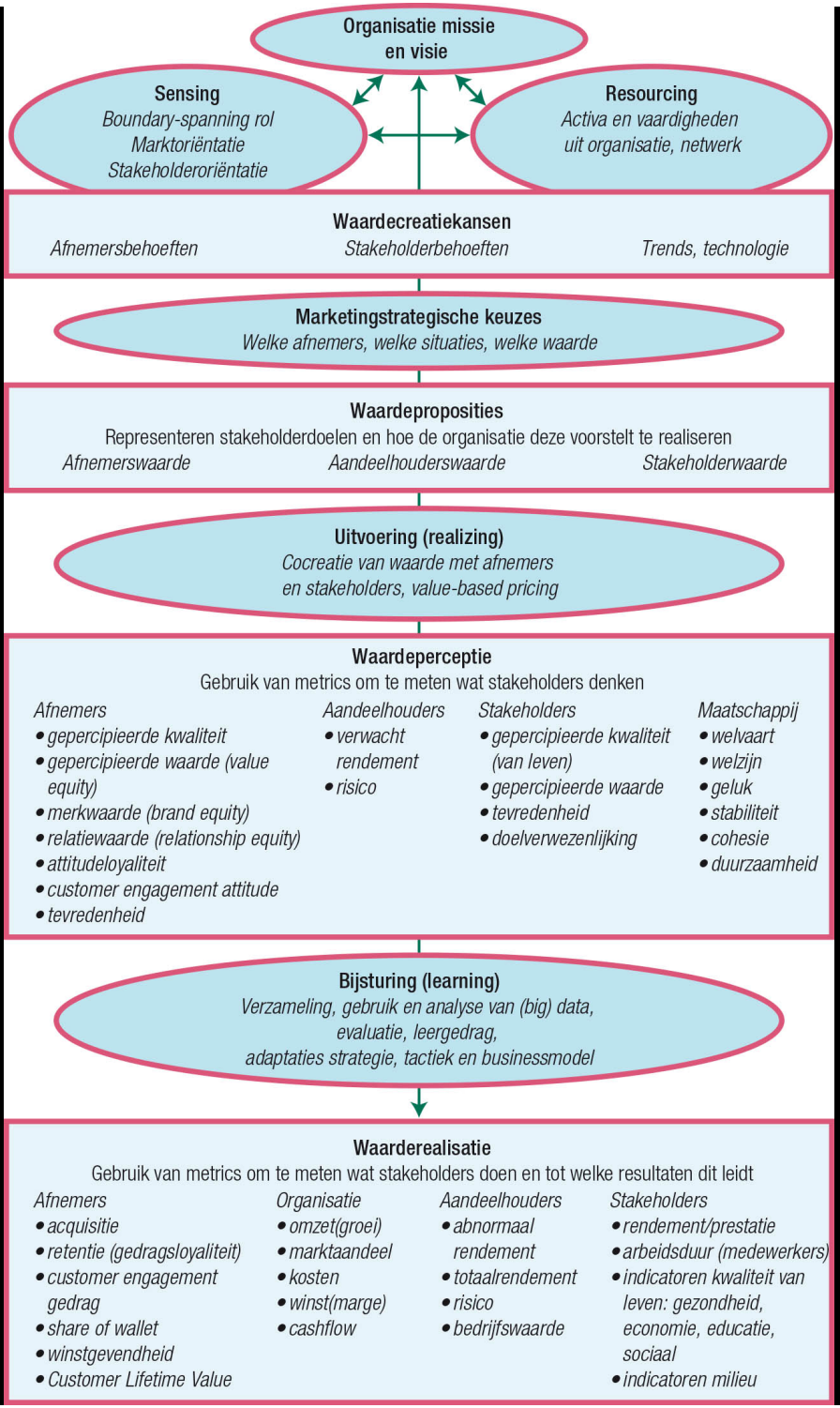
Stuurt op stakeholderwaarde

Toont deze aan

Sluit aan bij doelstellingen en metrics top

(zoals voorspelbaarheid cash flow)

Copyright R. Frambach



Copyright R. Frambach