



## Merkenbeleid bij dienstverleners

12 02 04

.....

Brand Genetics is een kennisplatform voor strategische merkvraagstukken. Onder de vlag van Brand Genetics worden symposia en workshops georganiseerd. In deze activiteiten ligt de nadruk op het exploreren van nieuwe kennis en inzichten. Brand Genetics maakt samen met Brand College deel uit van EURIB/ European Institute for Brand Management. Onder de vlag van Brand College worden open opleidingen en in-company cursussen georganiseerd; de nadruk ligt hier op het delen van zogenaemde 'proven knowledge'.

Meer informatie is te vinden op [www.brandgenetics.nl](http://www.brandgenetics.nl) en [www.brandcollege.nl](http://www.brandcollege.nl).

.....

Het symposium 'Merkenbeleid bij dienstverleners' met Leslie de Chernatony als key-note speaker is het zevende symposium dat Brand Genetics organiseert. Eerdere symposia hadden als onderwerp 'Het merk in de recessie' met Keith Ward als key-note speaker (18 01 02), 'Internal branding' met Nicholas Ind (31 05 02), 'Het merk als business driver' met Klaus Brandmeyer (20 09 02), 'Re-inventing the brand' met Jean-Noël Kapferer (04 02 03), 'Branding & Emotion' met Marc Gobé (27 05 03) en 'The Power of Design in Branding' met Wally Olins als key-note speaker (22 10 03).



# BrandGenetics®



## Merkenbeleid bij dienstverleners

Thema

.....

Waarschijnlijk is er in de marketing geen complexer product te benoemen dan dienstverlening. Dienstverlening vraagt om optimale afstemming tussen de organisatie, haar aanbod van diensten, medewerkers, beschikbare informatietechnologie en continu veranderende wensen in de markt. In al deze turbulentie is het essentieel dat de verwachtingen van de doelgroep adequaat gemanaged worden. Een merk kan hierin de hoofdrol spelen; temeer als men zich realiseert dat onderzoek onomstotelijk heeft aangetoond dat een merk bij dienstverlening het besluitvormingsproces bij consumenten sterk kan beïnvloeden.

Centrale vraag op het symposium 'Merkenbeleid bij Dienstverleners' is hoe dienstverleners hun beleid moeten aanpassen aan de veranderende omgeving waarin zij opereren. Hierbij valt onder andere te denken aan de opkomst van discountdienstverlening, de actuele keuze tussen 'corporate branding' en 'branded strategy' en het verminderde belang van de werknemer als merkenbouwer door de opkomst van ICT en 'convenience sales' (zoals bijvoorbeeld het verkopen van verzekeringen door een postorderbedrijf). Key-note speaker is prof. Leslie de Chernatony (Birmingham Business School). De Chernatony verrichte de afgelopen jaren diverse onderzoeken naar merken-beleid bij dienstverleners. Momenteel verricht De Chernatony onderzoek naar de kritieke succesfactoren van dienstenmerken in Groot-Brittannië. Op het symposium zal hij onder andere de resultaten van dit onderzoek presenteren.

.....



12 02 04



# Programma

12:30-13:00 Ontvangst en registratie

13:00-13:10 Welkomstwoord en toelichting op het programma door **dr. Rik Riezebos**,  
managing consultant Brand Capital (Rotterdam)

13:10-13:55 Strategische ontwikkelingen in merkenbeleid bij Dienstverleners door **Floris Hurts**,  
HDNM (Haarlem)

13:55-14:25 Case: ABN AMRO Bank door **drs. Pim Slierings**, hoofd communicatie

14:25-14:55 Case 2: Rabobank door **drs. Ruud Polman**, hoofd retail communicatie

14:55-15:25 Koffie/theepauze

15:25-16:10 New insights on critical success factors for services brands door  
**Prof. Leslie de Chernatony**, Birmingham Business School (U.K.)

16:10-17:00 "Interactieve paneldiscussie o.l.v. **Rupert Parker Brady**", met:  
**Dick Koopman**, director marketing & communications Yacht Group  
**Ton Gobes**, brand manager Delta Lloyd  
**Paul Geraeds**, marketing director Center Parcs  
**Floris Hurts**, HDNM (Haarlem)

17:00-18:00 Afsluiting en borrel

.....

Locatie

Erasmus Universiteit (complex Woudestein) > Expo- en Congrescentrum  
Burg. Oudlaan 50 > 3062 PA Rotterdam  
Forumzaal M3-15 (gebouw M, 3e verdieping, zaal 15)

.....

Sponsors

**MOUNTAIN® DESIGN**



**KNIJFF & PARTNERS**  
Merkenadviseurs



**ARA.GROEP**



**Paragon** Corporate Identity Support® BV