

Handleiding Ambassadeursactie

ZutphenEnergie is op wervingscampagne. Doel van de werving is het aantal klanten voor de afname van energie te verhogen. Om meters te maken, vragen we onze huidige klanten als ambassadeur op te treden. Je gaat dan in je eigen buurt, familie, vriendenkring, werk of netwerk op zoek naar klanten. Aan het eind vieren we met alle ambassadeurs een feestje in de Energiewinkel.

Binnen ZutphenEnergie lopen nog enkele andere wervingsacties. Mogelijk zijn jouw contacten ook al via deze benaderd.

Klantreis

Hoe krijg je een potentiële klant zover, dat ie werkelijk overstapt van zijn huidige leverancier naar ZutphenEnergie? Volgens het AIDA-model doorloopt een klant globaal het volgende traject:

- Attention: ...eerst moet je de aandacht van de klant trekken...
- Interest: ...waarna hij/zij mogelijk belangstelling voor het product krijgt...
- Desire: ...het uiteindelijk ook echt wil hebben...
- Action: ...en, in ons geval, het aanmeldformulier invult.

Probeer in te schatten in welk stadium de klant verkeert en geef de juiste prikkels om hem tot het volgende stadium te bewegen.

Strategie

Het is aan jou zelf te bepalen hoe je te werk gaat. Een mogelijke strategie kan zijn:

1. Je haalt een stapeltje briefkaarten en folders in de Energiewinkel. Op de briefkaart kun je je eigen naam invullen.
2. Je deelt kaart en folder uit aan familie, vrienden en bekenden of stopt ze in hun brievenbus.
3. Na een paar dagen leg je (fysiek of telefonisch) contact met de ontvangers en vraagt wat ze van de aanbieding vinden.
4. Je biedt aan om in een gesprek een en ander toe te lichten.
5. Je wijst je contact op hoe hij/zij zich kan aanmelden (via site, zie onder) en helpt daar eventueel bij.
6. Na een week informeer je nog eens.

Tips

Gesprekstechnisch:

- Praat als je het over ZutphenEnergie hebt zoveel mogelijk in de wij-vorm om het coöperatieve/samenhorige uit te stralen. Dus *onze* coöperatie.
- Erken dat je niet alles weet, verwijs door als nodig (zie onder).
- Beweeg mee als je weerstand van je gesprekspartner ondervindt, ga niet in de weerstand.
- Geef de klant tijd om over zijn beslissing na te denken.
- ...

Inhoudelijk:

- Zend een positieve boodschap over ZutphenEnergie uit, wij zijn een organisatie waar mensen warm van worden.
- Vaak zitten inwoners al bij een duurzame energieleverancier. Benadruk daarom, dat de groene energie die wij leveren zoveel mogelijk in Zutphen zelf, dus lokaal wordt opgewekt. Hierin zijn wij volstrekt uniek. Leg uit dat dit betekent, dat het geld in onze gemeenschap blijft.
- Benadruk, dat steeds meer mensen overstappen naar een lokale leverancier. Volgens onderzoek van **om** is 4 op de 10 huishoudens bereid dat te doen.
- Wijs de klant op het persoonlijke karakter van ZutphenEnergie: wij zijn een energiebedrijf waar je nog gewoon mensen kan ontmoeten. Bijvoorbeeld op de Energiewinkel.
- Begin pas aan het eind van je gesprek over de prijs. Doe je dat aan het begin, dan kan dat killing zijn.
- ...

Aanmelden:

- Aanmelden geschiedt via een digitaal formulier op www.zutphenenergie.nl.



- Sommige klanten zien op tegen digitale formulieren. Help dan de klant met invullen.
- Oefen zelf eerst met het digitaal aanmelden, zodat je klanten beter kan bijstaan.
- ...

Informatie

Voor de ambassadeur staan de volgende bronnen met informatie ter beschikking:

- Briefkaart en folder
Deze hulpmiddelen zijn te verkrijgen op de Energiewinkel.
- Sticker *Wij krijgen energie van ZutphenEnergie*.
Deze kan onder de bel op de deurpost worden geplakt ten teken dat je klant bent bij ZutphenEnergie. Ook te verkrijgen in de Energiewinkel
- Website
Zie www.zutphenenergie.nl onder *Energie afnemen*.
- Bezwaren
Om bezwaren van mensen tegen overstappen te weerleggen, zie www.zutphenenergie.nl/energie-afnemen/vraag-en-antwoord-energie-afnemen/hoe-weerlegt-zutphenenergie-mijn-bezwaren-tegen-overstappen.html
- FAQs
Zie voor veelgestelde vragen met antwoorden www.zutphenenergie.nl/energie-afnemen/vraag-en-antwoord-energie-afnemen.
- Achtervang
Leg bij vragen of problemen contact met John Verheijden (06-42705468, john.verheijden@zutphenenergie.nl) of Marie-Jose Heestermans (06-20262288, contact@zutphenenergie.nl)
- Energieloket
Je kunt klanten altijd doorverwijzen naar de helpdesk in de Energiewinkel (0575-712072, Overwelling 10 Zutphen, naast C&A)
- Bedrijfsplan
Zie www.zutphenenergie.nl/topmenu/zutphenenergie/bedrijfsplan.html.

Beloning

ZutphenEnergie ontbeert middelen om onze ambassadeurs te betalen. Maar je kan wel een bonus krijgen van per geworven klant € 20,-. De beloning werkt via de om|ambassadeurscode die elke klant per e-mail van om|ZutphenEnergie heeft ontvangen. Als de nieuwe klant dit nummer bij zijn aanmelding opgeeft op het aanmeldformulier, zal de bonus op de maandfactuur van de ambassadeur in mindering worden gebracht. Ben je je om|ambassadeurscode kwijt, neem dan even contact op.