



rijksuniversiteit  
 groningen

faculteit economie  
 en bedrijfskunde

customer insights center

# Gedwongen kanaalmigratie

Consequenties en managementstrategieën

M.Sc. U. Konuş

Dr. D. Trampe

Prof. Dr. P.C. Verhoef

Rapport CIC 2008-03

ISBN 978-90-811191-6-0





# Inhoud

- › Samenvatting en conclusies pag. 3
  
- 1. Inleiding pag. 8  
*Wat is (vrijwillige of gedwongen) kanaalmigratie precies?*
  
- 2. Relevantie pag. 12  
*Hoe vaak en waar komt gedwongen kanaalmigratie voor?*
  
- 3. Onderzoek pag. 19  
*Wat zijn de consequenties van gedwongen kanaalmigratie?*
  
- 4. Aanbevelingen pag. 57  
*Hoe is gedwongen kanaalmigratie het beste te implementeren?*
  
- › Bijlagen pag. 63  
*CV's auteurs, belangrijkste referenties, overzicht CIC-uitgaven*



rijksuniversiteit  
groningen

faculteit economie  
en bedrijfskunde

customer insights center

# Samenvatting en conclusies





## Samenvatting en conclusies (1)

- › **Kanaalmigratie** wordt gedefinieerd als de overgang van klanten van het ene kanaal naar het andere kanaal. Bijvoorbeeld: het sluiten van kantoren, waardoor klanten alleen nog via internet en de telefoon contact met het bedrijf kunnen opnemen.
- › Kanaalmigratie kan zowel vrijwillig (een beslissing van klanten) als gedwongen (een strategie vanuit het bedrijf) zijn.
- › **Centrale vragen:**
  - Wat zijn de gevolgen van gedwongen kanaalmigratie?
  - Hoe is gedwongen kanaalmigratie het best te implementeren?



## Samenvatting en conclusies (2)

- › Gedwongen kanaalmigratie heeft een aspect van dwang: een kanaal wordt afgesloten, waardoor klanten gedwongen zijn van (een) ander(e) kana(a)l(en) gebruik te maken.
- › Over het algemeen houden mensen er niet van als zij beperkt worden in hun keuzevrijheid.
- › Dit leidt tot **reactance**, een emotionele reactie op beperkingen, regels, of verboden die ontstaat als de keuzevrijheid beperkt wordt.
- › Reactance kan ertoe leiden dat de optie die wegvalt extra aantrekkelijk wordt. Mensen kunnen “dwars” worden.



## Samenvatting en conclusies (3)

- › Reactance als gevolg van gedwongen kanaalmigratie heeft negatieve gevolgen voor klanttevredenheid en klantbehoud.
- › Maar om kanalen zo effectief mogelijk te laten functioneren en om de kosten daarvan zo laag mogelijk te houden moeten bedrijven soms toch gedwongen kanaalmigratie implementeren.
- › Maar hoe is gedwongen kanaalmigratie effectief te implementeren? Moeten klanten bijvoorbeeld beloond worden als zij overstappen, of moeten klanten “gestraft” worden voor gebruik van het oude kanaal?



## Samenvatting en conclusies (4)

- › Uit recent onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen blijkt, dat vooral **monetaire beloningen** werken: geef bijvoorbeeld kortingen op de volgende rekening of aankoop. Monetaire beloningen werken beter dan monetaire straffen (bijv. extra kosten).
- › Gedwongen kanaalmigratie heeft een **negatiever** effect op klanten met een lage klantwaarde dan op klanten met een hoge klantwaarde.



rijksuniversiteit  
groningen

faculteit economie  
en bedrijfskunde

customer insights center

# 1. Inleiding

Wat is kanaalmigratie precies?

