



# Loyaliteit en NPS verhogen met post

**Welke rol speelt post bij het realiseren van meer tevreden klanten en werknemers?**

PostNL heeft het onderzoek uitgevoerd via Factsnapp onder 504 personen, in de leeftijd van 16+ jaar. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen verschillende leeftijdsgroepen, geslacht en gezinssituatie. Het onderzoek is uitgevoerd in augustus 2023



# Met post pak je de aandacht

## Welke rol speelt post bij het realiseren van meer tevreden klanten en werknemers?

We leven in een overloaded wereld met een versnipperend medialandschap. Nog nooit was het voor marketeers zo moeilijk om de kostbare aandacht naar je toe te trekken. Met post krijgt elke boodschap de aandacht die het verdient.

Post is fysiek, het ligt op je mat of in je brievenbus. Je maakt het open, je draait het om, je kijkt ernaar, je leest het. Post vraagt automatisch aandacht. En krijgt die ook. Deze aandacht zorgt voor impact en een hoge conversie.

- De gemiddelde leestijd van een direct mail is 2,2 minuten.
- Een direct mail wordt bewaard en herzien
- Een direct mail komt letter én figuurlijk binnen
- Gemiddeld onderneemt 17% actie naar aanleiding van een direct mail en is 18% dit van plan



# Loyaliteit en NPS verhogen met post

## Persoonlijke post ontvangen van een commerciële organisatie

Het ontvangen van persoonlijke post wordt gewaardeerd door de meerderheid



61%

heeft wel eens post ontvangen van een organisatie waar men een dienst/product afneemt



33%

heeft geen post ontvangen van een commerciële organisatie, maar 22% zou dit wel leuk vinden



26%

van de jongeren (16-29 jaar) zou dit wel leuk vinden (gemiddeld in Nederland: 22%)

# Loyaliteit en NPS verhogen met post

## Momenten waarop men de persoonlijke post zou willen ontvangen

Men ontvangt het liefst persoonlijke post voor de verjaardag, maar ook op een willekeurig moment ontvangt men graag post.

Mijn verjaardag

66,5%

Op een willekeurig moment

45,3%

Wanneer ik een jaar klant ben

23,6%

Bij de geboorte van een kind

16,9%

Bij pensioen

16,1%

Bij een verhuizing

16,1%

## Persoonlijk post van een organisatie waar men klant van is

Waar denkt men het meest aan als er post ontvangen wordt van een organisatie waar men klant van is?

Attent Post **Leuk**

Blij Geen nummer zijn

**Waardering**

Aandacht Goed gevoel

**Persoonlijk** Niets

Betekenis Gewaardeerd

# Loyaliteit en NPS verhogen met post

## Welke boodschap ontvang je het liefst van een commerciële organisatie?

Cadeau's in de vorm van een cadeaubon, maar ook zelfbedachte aardigheidjes worden op prijs gesteld.



64%

Cadeautje in de vorm van **cadeaubon**



43%

Een **zelfbedacht aardigheidje**



35%

Een **persoonlijke felicitatie**



35%

Een **persoonlijke kortingsactie**



8%

**Anders...** (bijv. iets handgeschreven)

### Jongeren (16-29 jaar)

1. Een cadeautje in de vorm van een cadeaubon
2. Een cadeautje in de vorm van een zelfbedacht aardigheidje
3. Een persoonlijke boodschap met felicitatie

### Ouderen (50-59 jaar)

1. Een cadeautje in de vorm van een cadeaubon
2. Een persoonlijke boodschap met kortingsactie
3. Een cadeautje in de vorm van een zelfbedacht aardigheidje

# Loyaliteit en NPS verhogen met post

64%

vind het iets  
**toevoegen aan  
de waardering**  
voor het bedrijf  
dat post verstuurt

42%

geeft aan dat  
post ervoor zorgt  
dat men **langer  
aangesloten** blijft bij  
de organisatie

48%

zou door post  
een commerciële  
organisatie **eerder  
aanbevelen bij  
anderen**

69%

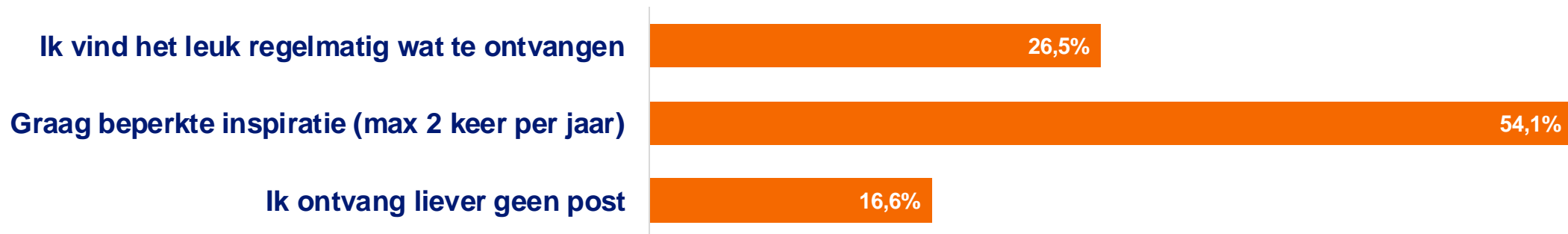
vindt dat een  
kaartje laat zien  
**hoeveel moeite de  
afzender voor je  
heeft gedaan**

69%

geeft post die  
ontvangen is in de  
brievbus  
**meer aandacht  
dan een e-mail**

## Hoe vaak wil je post ontvangen van een commerciële organisatie waar je een band mee hebt?

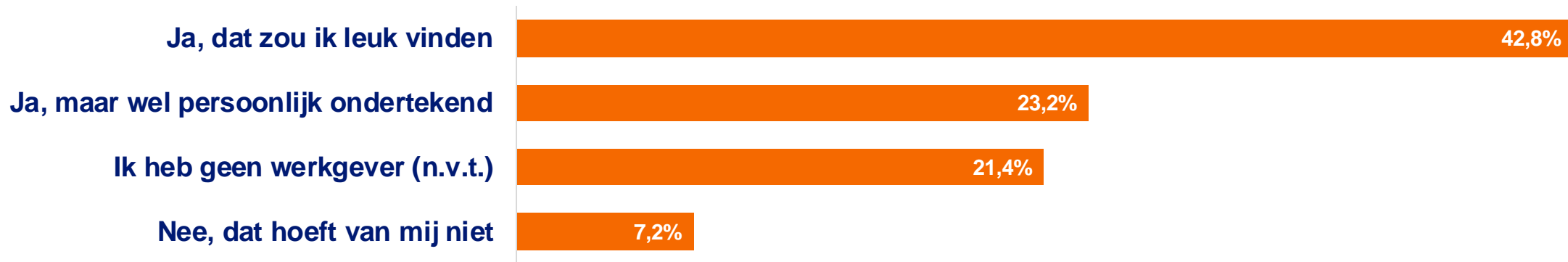
De helft ontvangt het liefst maximaal 2 keer per jaar persoonlijke post.



# Post van werkgever aan werknemer

Zou je het leuk vinden post van je werkgever te ontvangen bij een speciale gelegenheid?

66% vindt het leuk om persoonlijke post als werknemer te ontvangen.



82%

vindt het ontvangen van persoonlijk post van de werkgever **een teken van waardering**

75%

ervaart een **positief effect op het werkplezier** bij het ontvangen van persoonlijke post

81%

vindt het ontvangen van persoonlijke post **extra verrassend** in deze drukke digitale tijd

61%

zegt dat men door het ontvangen van persoonlijke post **loyaler is naar zijn/haar werk**



# Wil je weten wat post voor jouw mediamix kan betekenen?

Meld je aan voor PostLab via [dit formulier](#)  
Of neem contact op met jouw accountmanager.

