

Empathie Monitor 2011

Door Fronteer Strategy

Amsterdam, September 2011

In samenwerking met



em - pa ` thie

Het identificeren van en
inleven in andermans
situatie, gevoelens en
motieven.

Empathie Monitor 2011

Een onderzoek naar het verband
tussen empathie,
toegankelijkheid, innovativiteit en
aantrekkelijkheid van merken.

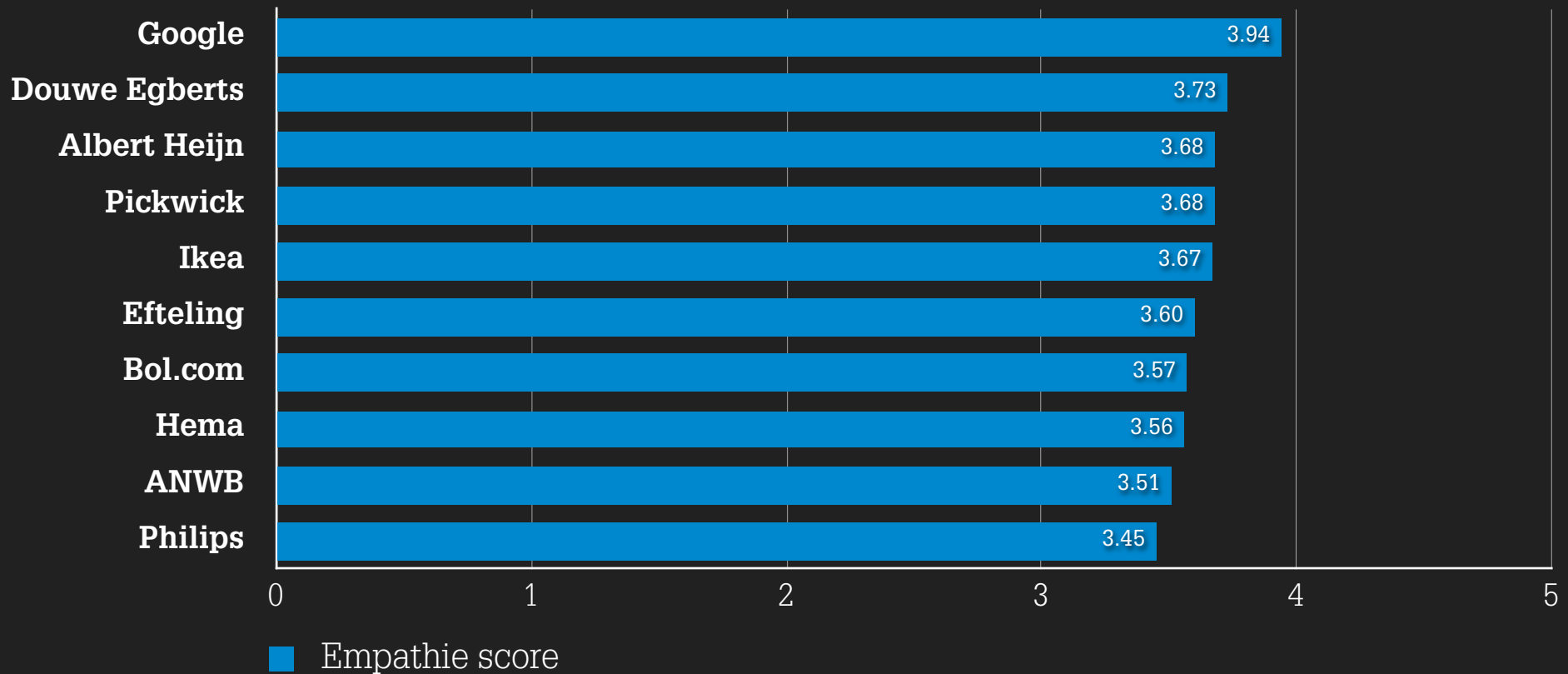
1 Meest empathische merk 2011



Top 10 Empathische Merken 2011



De scores van de Top-10 merken liggen dicht bij elkaar



Top-100 van Empathie Monitor 2011*

1 Google	26 Blokker	51 LG	76 Hoegaarden
2 Douwe Egberts	27 Calvé	52 Remia	77 Sourcy
3 Albert Heijn	28 Marktplaats	53 Heineken	78 Interpolis
4 Pickwick	29 Knorr	54 Vereniging Eigen Huis	79 Essent
5 Ikea	30 V&D	55 Bijenkorf	80 Dirk van den Broek
6 Efteling	31 Nespresso	56 Grolsch	81 Pepsi
7 Bol.com	32 RTL4	57 Facebook	82 Menzis
8 Hema	33 Coca Cola	58 Douglas	83 Super de Boer
9 ANWB	34 Canon	59 Fanta	84 Zilveren Kruis
10 Philips	35 Lipton	60 NS	85 Hi
11 Apple	36 Cup a Soup	61 Plus	86 Ben
12 Sony	37 DA	62 Panasonic	87 XS4ALL
13 Kruidvat	38 Kieskeurig	63 Vodafone	88 Eneco
14 Honig	39 Nu.nl	64 Twitter	89 UPC
15 Nokia	40 KPN	65 T-Mobile	90 Nationale Nederlanden
16 Unox	41 Lidl	66 Centraal Beheer	91 Ditzo
17 Youtube	42 Bertolli	67 ICI Paris	92 Nuon
18 TomTom	43 Maggi	68 Amstel	93 SNS Bank
19 Etos	44 C1000	69 Wehkamp	94 Tele2
20 Conimex	45 Xenos	70 Funda	95 Telfort
21 Spa	46 Heinz	71 Sisi	96 Delta Lloyd
22 Senseo	47 Nescafé	72 Ziggo	97 SNS-REAAL
23 Samsung	48 ING	73 ABN AMRO	98 Red Bull
24 Rabobank	49 Aldi	74 WieckseWitte	99 FBTO
25 Jumbo	50 Crystal Clear	75 Bavaria	100 Ned. Energie Maatsch.

*op volgorde van empathische score

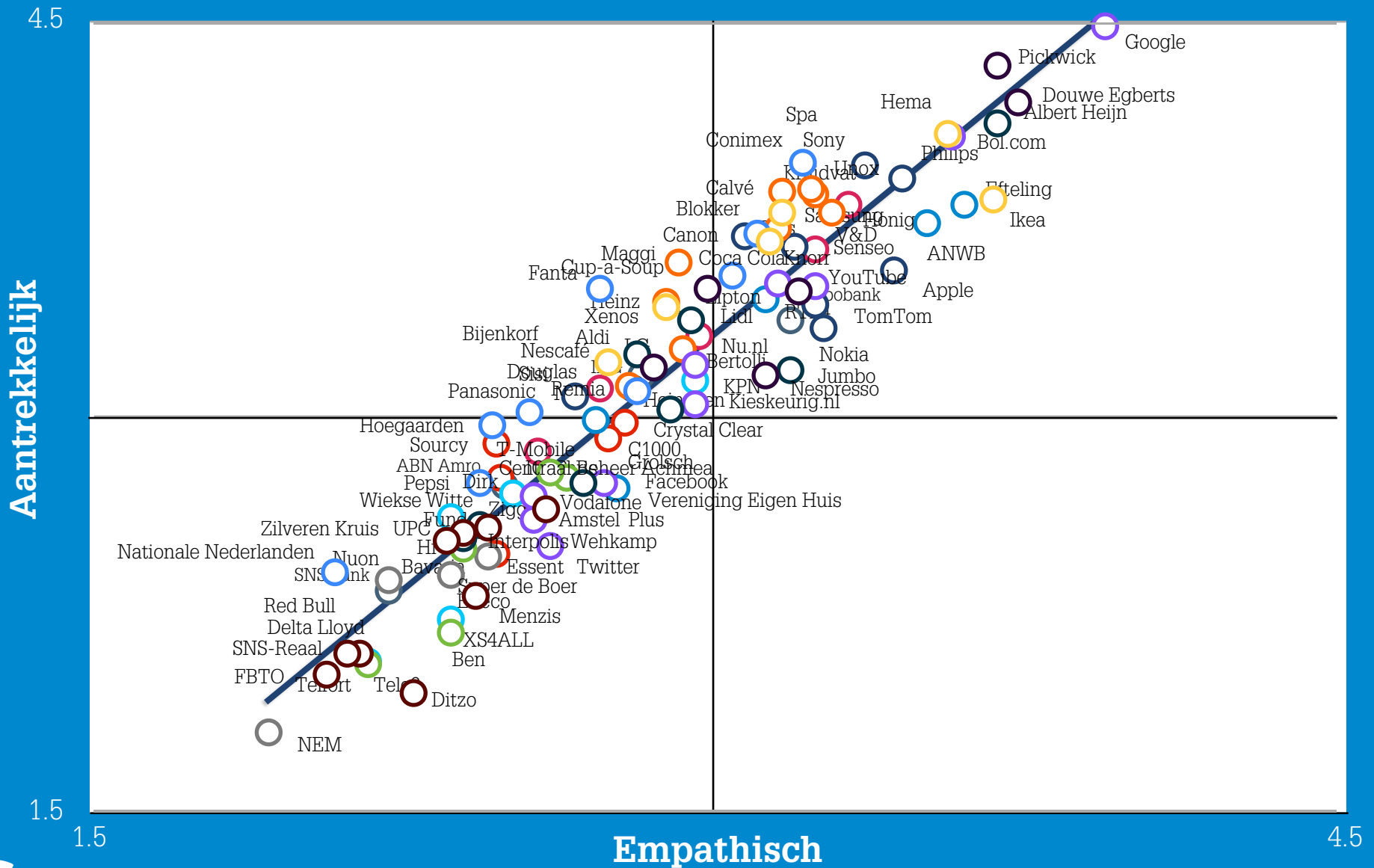
**EMPATHIE
MONITOR**

Alle 100 merken van Empathie Monitor 2011*

73	ABN AMRO	2	Douwe Egberts	13	Kruidvat	22	Senseo
3	Albert Heijn	6	Efteling	51	LG	71	Sisi
49	Aldi	88	Eneco	41	Lidl	93	SNS Bank
68	Amstel	79	Essent	35	Lipton	97	SNS-REAAAL
9	ANWB	19	Etos	43	Maggi	12	Sony
11	Apple	57	Facebook	28	Marktplaats	77	Sourcy
75	Bavaria	59	Fanta	82	Menzis	21	Spa
86	Ben	99	FBTO	90	Nationale Nederlanden	83	Super de Boer
42	Bertolli	70	Funda	100	Ned. Energie Maatsch.	65	T-Mobile
55	Bijenkorf	1	Google	47	Nescafé	94	Tele2
26	Blokker	56	Grolsch	31	Nespresso	95	Telfort
7	Bol.com	53	Heineken	15	Nokia	18	TomTom
44	C1000	46	Heinz	60	NS	64	Twitter
27	Calvé	8	Hema	39	Nu.nl	16	Unox
34	Canon	85	Hi	92	Nuon	89	UPC
66	Centraal Beheer	76	Hoegaarden	62	Panasonic	30	V&D
33	Coca Cola	14	Honig	81	Pepsi	54	Ver. Eigen Huis
20	Conimex	67	ICI Paris XL	10	Philips	63	Vodafone
50	Crystal Clear	5	Ikea	4	Pickwick	69	Wehkamp
36	Cup a Soup	48	ING	61	Plus	74	WieckseWitte
37	DA	78	Interpolis	24	Rabobank	45	Xenos
96	Delta Lloyd	25	Jumbo	98	Red Bull	87	XS4ALL
80	Dirk van den Broek	38	Kieskeurig	52	Remia	17	Youtube
91	Ditzo	29	Knorr	32	RTL4	72	Ziggo
58	Douglas	40	KPN	23	Samsung	84	Zilveren Kruis

*op alfabetische volgorde

Lineair verband tussen Empathisch en Aantrekkelijk



Maar wat maakt
merken empathisch?

De Top-10 merken onder
de loep genomen

Google™



1

“Gratis services die precies aan mijn behoeftes voldoen”

DOUWE EGBERTS



Oranje Fonds
burendag
25 SEPTEMBER 2010

Nederland bedankt voor alle goede ideeën!

Ruim 1,1 miljoen mensen hebben afgelopen zaterdag Burendag gevierd! In het hele land zijn onder het genot van goede koffie duizenden goede ideeën bedacht om de buurt nog leuker te maken. Op Burendag zijn deze ideeën massaal uitgevoerd. Van buurtbankjes en sportdagen tot kunstwerken en buurtfeesten. Een groot succes! Daarom bedanken wij alle burens van Nederland voor jullie enthousiaste en massale deelname!

Douwe EGBERTS **Oranje Fonds**

Prinses Máxima geeft startsein skelterrace Leusden.
Vogelkudde vieren in gemeente de Bilt.
Goed idee in Eiben-Leur: spelletjesmiddag.
Met de hele buurt zwerfvuil prikken in Ernschede.
Goed idee in Bithoven: knikkerpotjes plaatsen.
Goed idee in Amsterdam: de buurt schoonmaken.
De buurt opfrissen met plantjes in IJsselstein.
Prinses Máxima en Prins Willem-Alexander vieren Burendag in Leusden.
Samen de dag starten in Hotten.

2

“Burendag: iets goeds doen voor elkaar en de buurt”



3

“Appie houdt rekening met mijn manier van boodschappen doen”



4

“Pickwick betreft mij om de beste thee-ervaring te leveren”



Als je nu eens meer
zou kunnen doen met de ruimte die je hebt?

5

“Ikea helpt m’n huis
slimmer in te richten,
zodat ik fijner kan leven”

FS

zou kunnen doen met de ruimte die je hebt?



Entreebewijzen

*“Beleef de Efteling
op uw manier...”*



Vanaf
€32,-

[Meer info](#)

[Bestellen](#)



Vanaf
€44,-

[Meer info](#)

[Bestellen](#)



Vanaf
€69,-

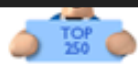
[Meer info](#)

[Bestellen](#)

6

“Nooit meer in de rij
maar meteen
genieten”

★★★★★ **Briljant**



13 juli 2010 | Door: [BeReader](#)

Dit boek heeft alles. Een geweldig verhaal en superieur geschreven. Praai personages en scènes die je altijd bij blijven. Een boek dat je niet weg w

Pluspunten: Fantasierijk, Goede verhaallijn, Meeslepend verhaal, Grappig

Vond je deze review nuttig? [Ja](#) (1) | [Nee](#) (0) | [Ongepast?](#)

★★★★★ **Must read!**

16 augustus 2010 | Door: [Mariska777](#) | 40-49 jaar

Wat een geweldige kijk in een stuk Nederlandse geschiedenis en wat ee
In vele opzichten deed het boek mij denken aan de grote Russen uit de
beschrijving van de personen, de eeuwige strijd tussen goed en kwaad.
gaat met dokter Marinus, met Orito, met Jacob. Overgave, opoffering, lie
en ratio, verlichting, traditie, grootheidswaanzin, bijgeloof, haat; alles ke
de VOC en Deshima (Japan) ontvouwt zich aan de hand van een verha
mogelijke emoties en gebeurtenissen. Al lezende word je heel langzaam
pagina's betreur je maar één ding: dat het eindig is.

Ik kan me voorstellen dat sommige lezers er even in moeten komen, op
even doorzetten, want je wordt ruimschoots beloond! Dit boek krijgt een
boeken ooit, naast o.a. Dostojewski. En dat is het beste compliment dat

Pluspunten: Fantasierijk, Goede verhaallijn, Meeslepend verhaal, Grappig

7

“Andere lezers
helpen mij op
Bol.com”

HEMA



8

“De Hema begrijpt
wat ik als
Nederlander wil!”



9

“Door de ANWB ga ik met een gerust hart op weg”

PHILIPS



10

“Philips begrijpt hoe ik aan mijn dag wil beginnen”

FS

En als toegift:

Inspirerende voorbeelden
uit het buitenland



ALL ASSES WERE NOT CREATED EQUAL

NEW CUSTOM FITS FOR WOMEN. IT'S ABOUT SHAPE NOT SIZE.

JEANS TOO TIGHT
IN THE WAIST?

SLIGHT CURVE



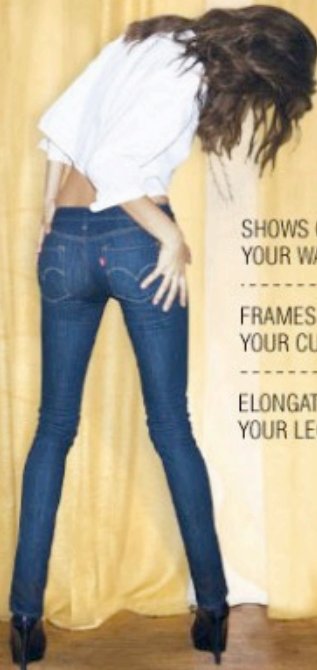
CELEBRATES
STRAIGHT FIGURES

NO PINCHING AT
THE WAIST

SHAPES YOUR SEAT,
FITS YOUR THIGHS

THE WAIST FITS BUT
DOESN'T FLATTER?

DEMI CURVE



SHOWS OFF
YOUR WAIST

FRAMES
YOUR CURVES

ELONGATES
YOUR LEGS

THE WAIST TENDS TO
GAP IN THE BACK?

BOLD CURVE



HONORS REAL
CURVES

NO GAPPING
OR PULLING

HUGS YOUR WAIST

“Levi’s begrijpt dat elk lichaam anders is, in winkel wordt mijn bilpartij bepaald”

- le >
- Computers & Office >
- Electronics >
- Home, Garden & Pets >
- Beauty, Health & Beauty >
- Books, Kids & Baby >
- Shoes & Jewelry >
- Sports & Outdoors >
- Tools & Home Improvement >
- Automotive & Industrial >

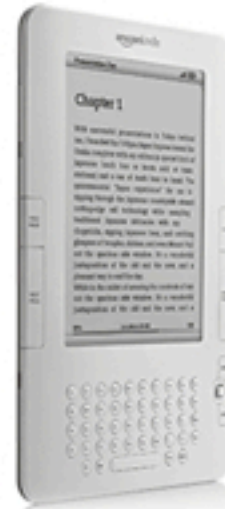
Check This Out

- Bestselling iPhone Accessories
Cases, chargers, stands and more
- Selling on Amazon
List items for free and sell to millions.
- Warehouse Deals
Save on open-box items from Amazon
- Trade In Your Stuff with Ease
Includes DVDs, video games, more.

Features & Services

Deals & Services

Shopping from the UK? 



Kindle

\$1

#1 Bestseller
★★★★★

Order now

What Other Customers Are Looking At Right Now



White Collar: The Complete First Season
Matthew Bomer, Tim DeKay...
Blu-ray
~~\$69.99~~ **\$54.99**



The 99 Most Essential Relaxing Classics
Various Artists
MP3 Download
\$1.99



Kindle DX Wireless Reading Device...
Amazon
\$359.00

“Vanaf start tot aanschaf wordt er met me meegedacht”

*in.gredients*TM



“The first package free grocery store”

FS



“Als Apple klant krijg ik gratis upgrades”



“Betrek de fanclub bij de launch van new mini.”



Search Browse Upload Create Ac

WATCH MY NEW,
GREAT-SMELLING COMMERCIAL.

Old Spice

FOLLOW US:

Subscribe Uploads Favorites Playlists



360p

+ Playlists Flag

Like

adventure Search

Date Added | Most Viewed | Top Rated

Re: @Gillette | Old Spice
4,251 views - 9 h

Re: Rose | Old Spice
4,151 views - 9 h

Re: @wspence | Old Spice
5,287 views - 9 h

Re: @GeorgeC | Old Spice
5,604 views - 9 h

Re: Tori Thom Perry | Old Spice
9,794 views - 10 h

“Laat de brand hero persoonlijk Tweets beantwoorden via YouTube.”

ACE HOTEL

SEA // PDX // NYC // PSP



Mariëke,

welcome to Ace! So glad to finally have you.
let me know if you need anything while you're
with us - I'm happy to help. Hope the event
is a success... and enjoy!

Whitney

WHITNEY FULLER
ACE HOTEL NEW YORK
20 WEST 29th STREET
NEW YORK, NY 10001
T: 212.679.7446
M: 239.910.7446
F: 212.679.1952
WHITNEY.FULLER@ACEHOTEL.COM

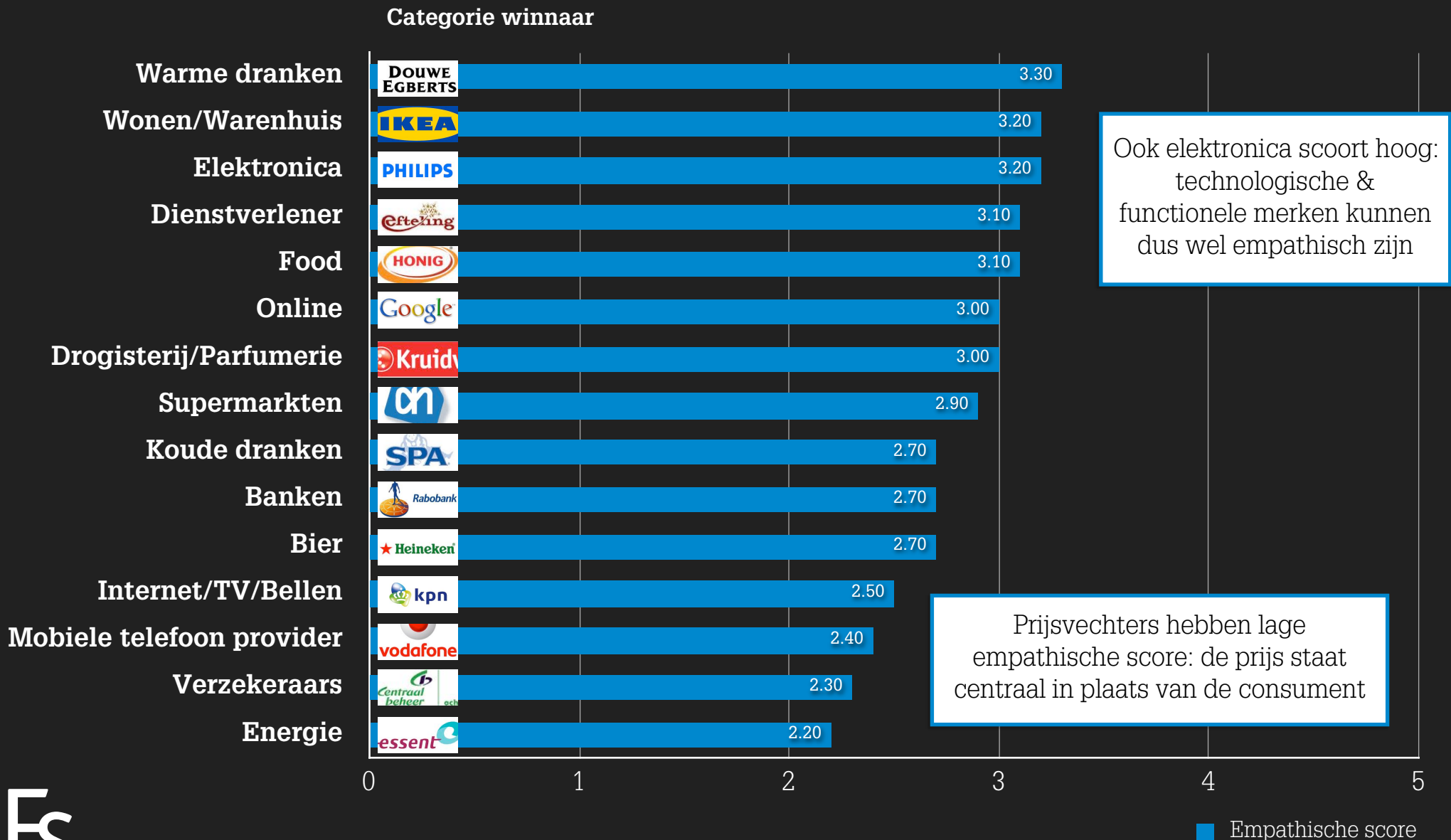
“Het handgeschreven kaartje op mijn kamer liet me echt welkom voelen”

Uitslagen per categorie

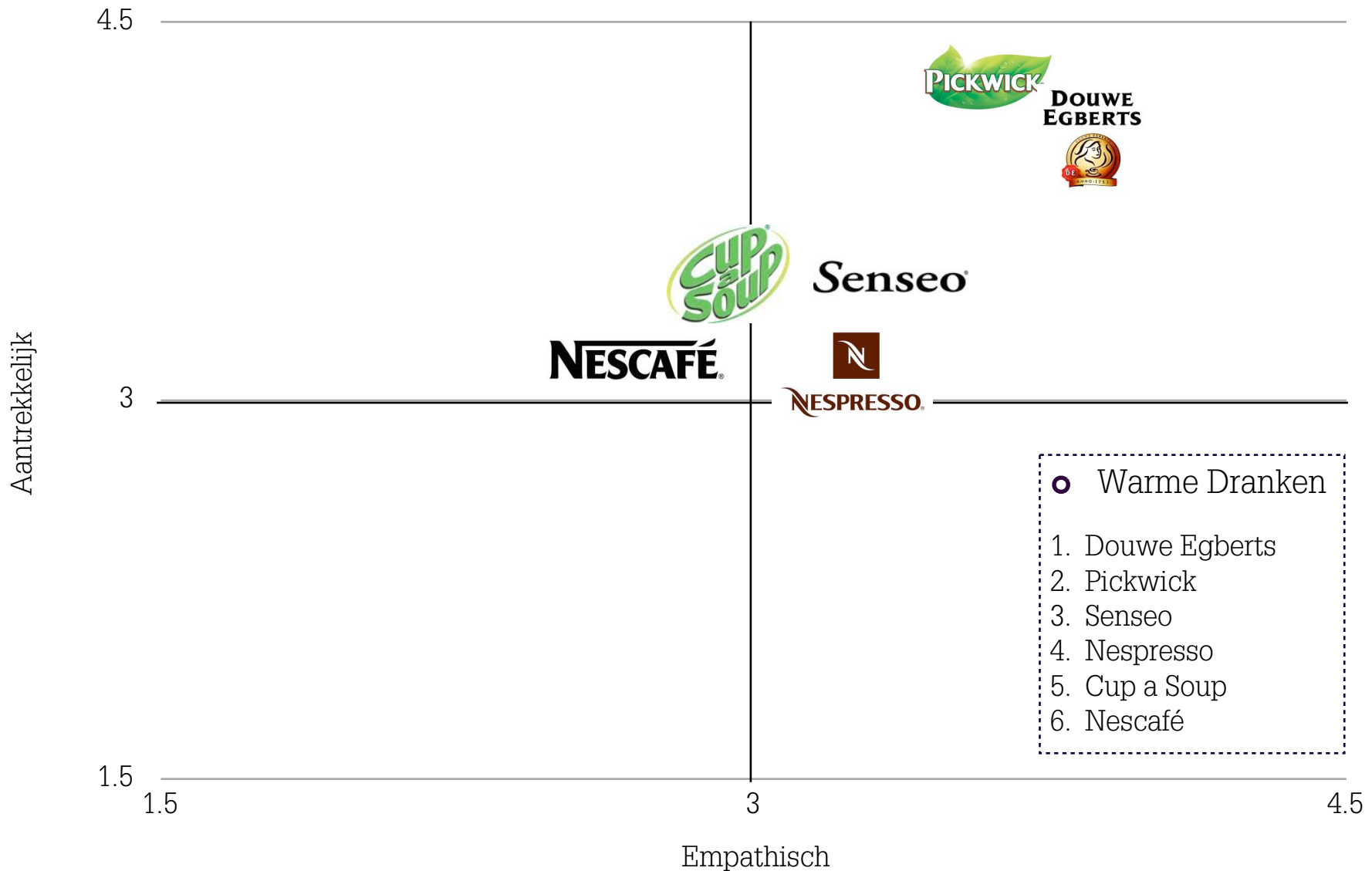
De 15 categorieën van de Empathie Monitor 2011*

1. Banken
2. Bier
3. Dienstverlener
4. Drogisterij/Parfumerie
5. Elektronica
6. Energie leverancier
7. Food
8. Internet/TV/Bellen
9. Koude Dranken
10. Mobiele telefoon provider
11. Online
12. Supermarkten
13. Verzekeraar
14. Warme Dranken
15. Wonen/Warenhuis

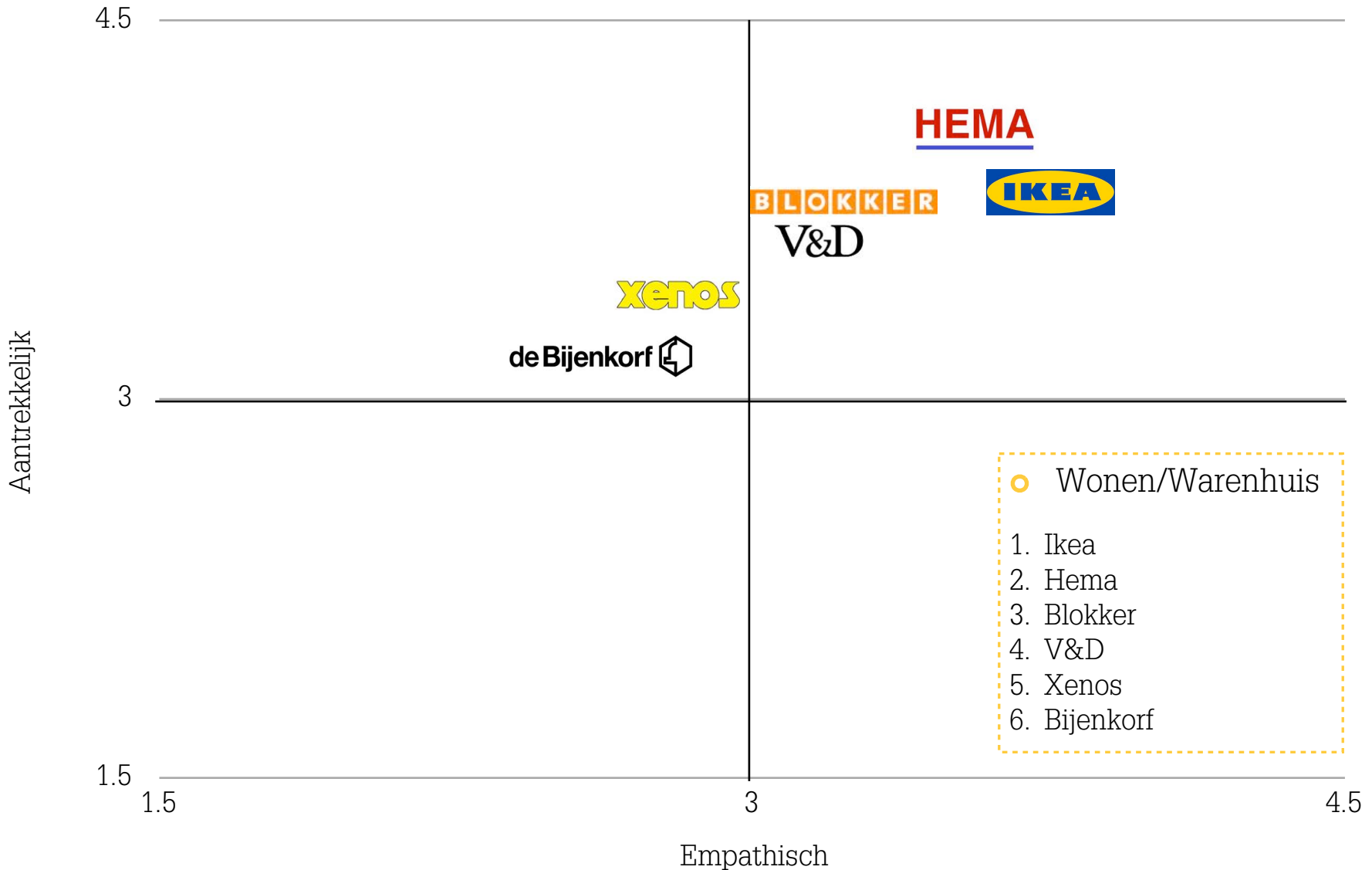
Warme dranken categorie is het meest empathisch



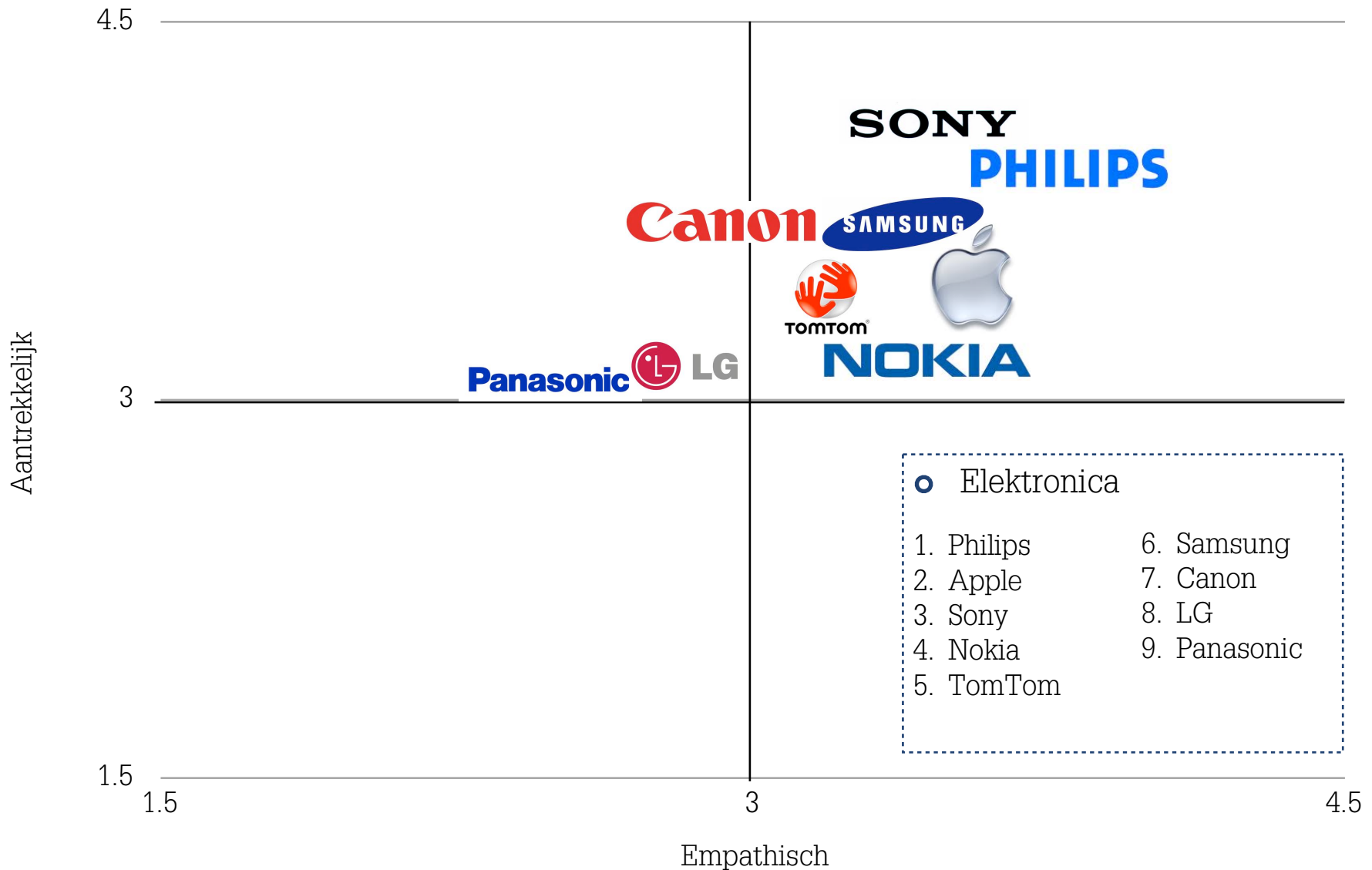
Warme Dranken



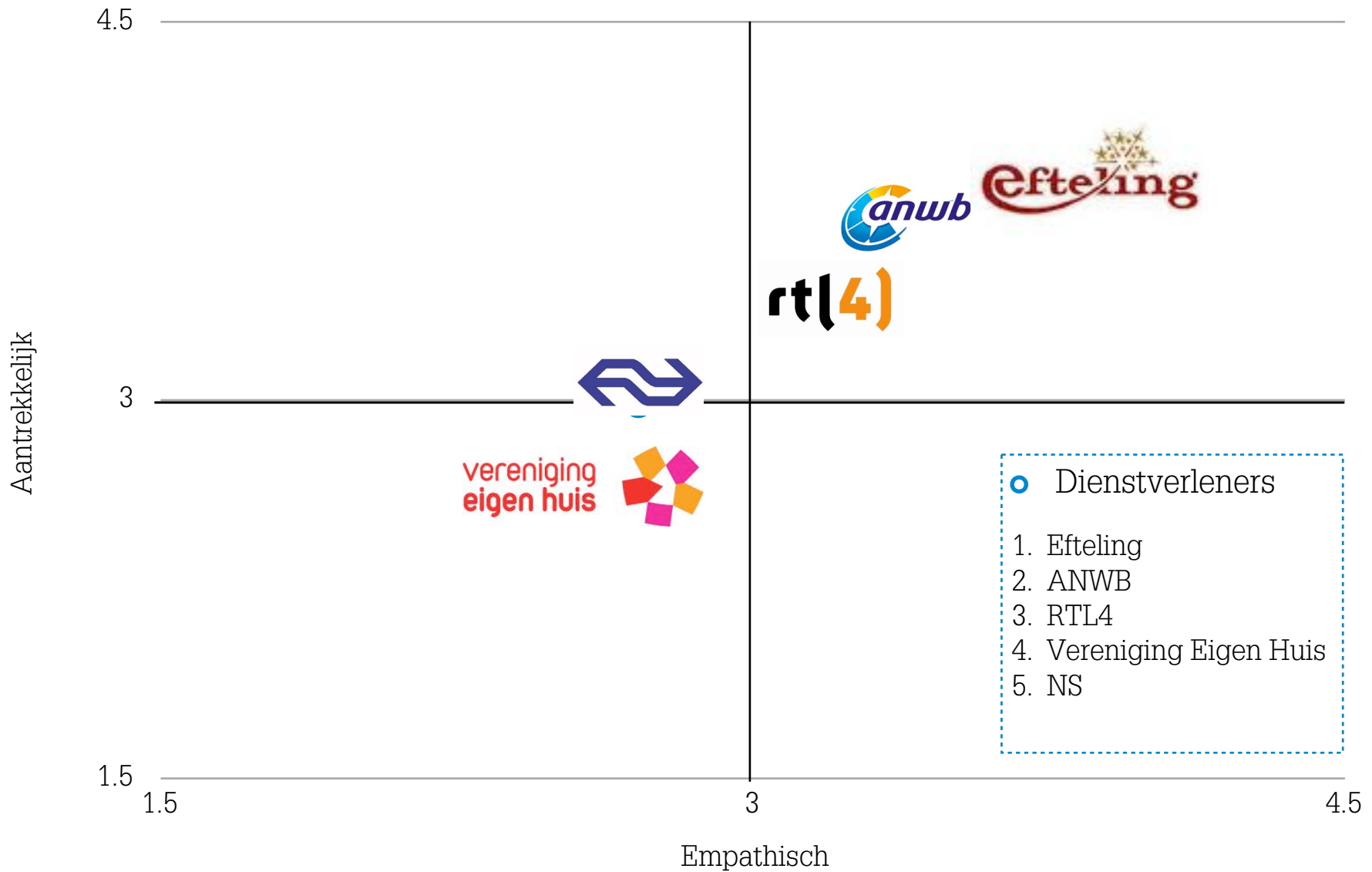
Wonen/Warenhuis



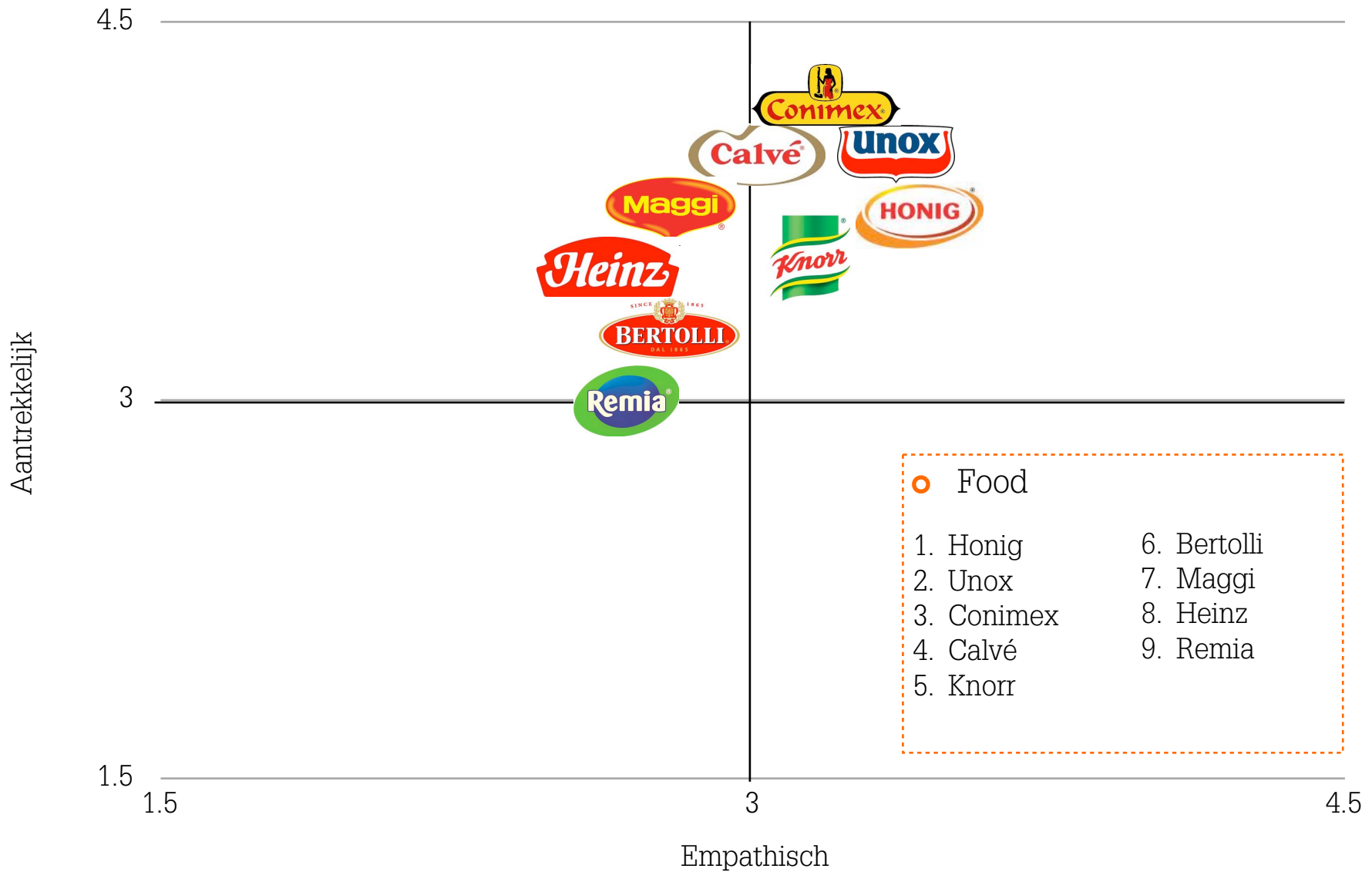
Elektronica



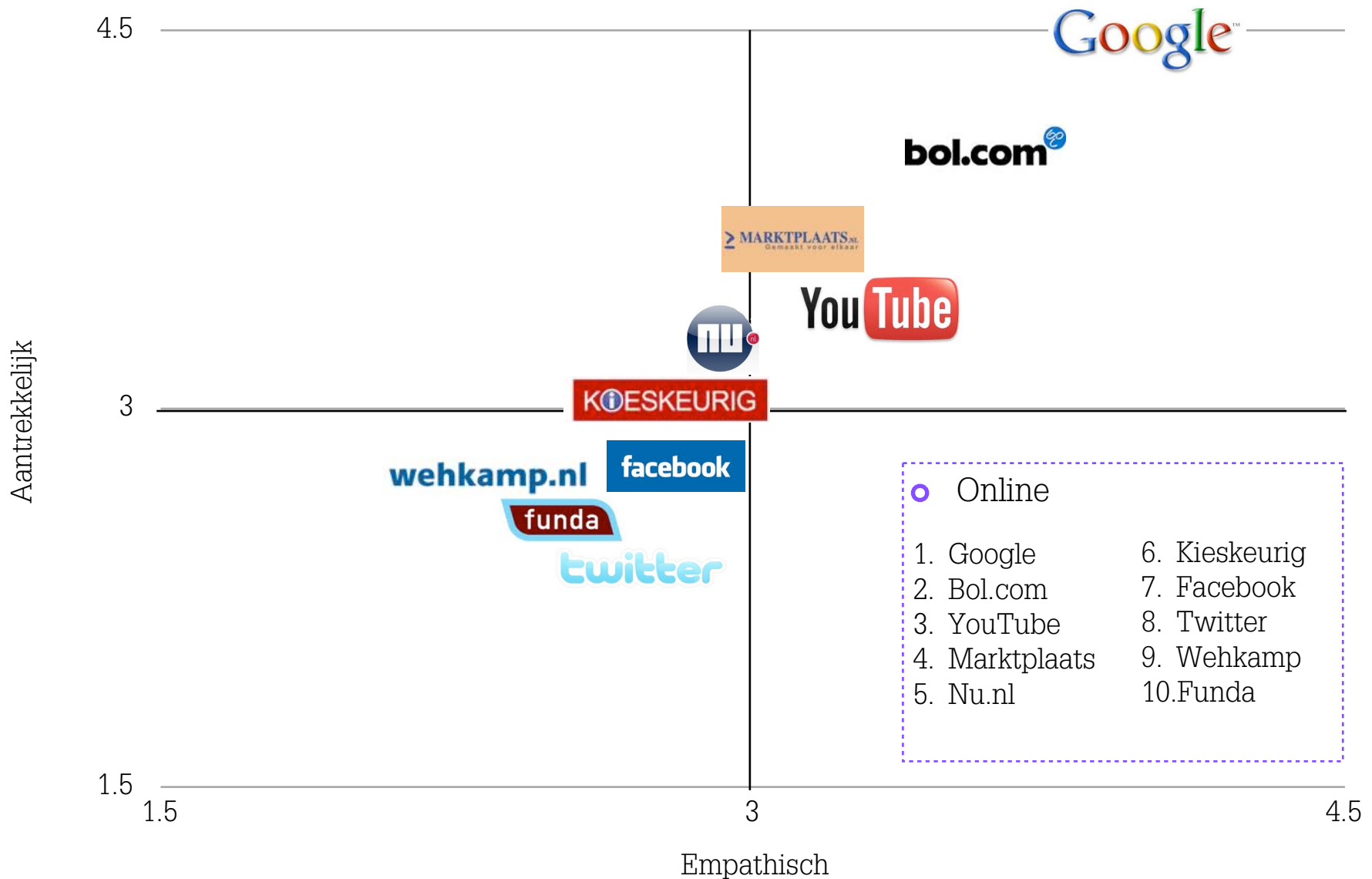
Dienstverleners



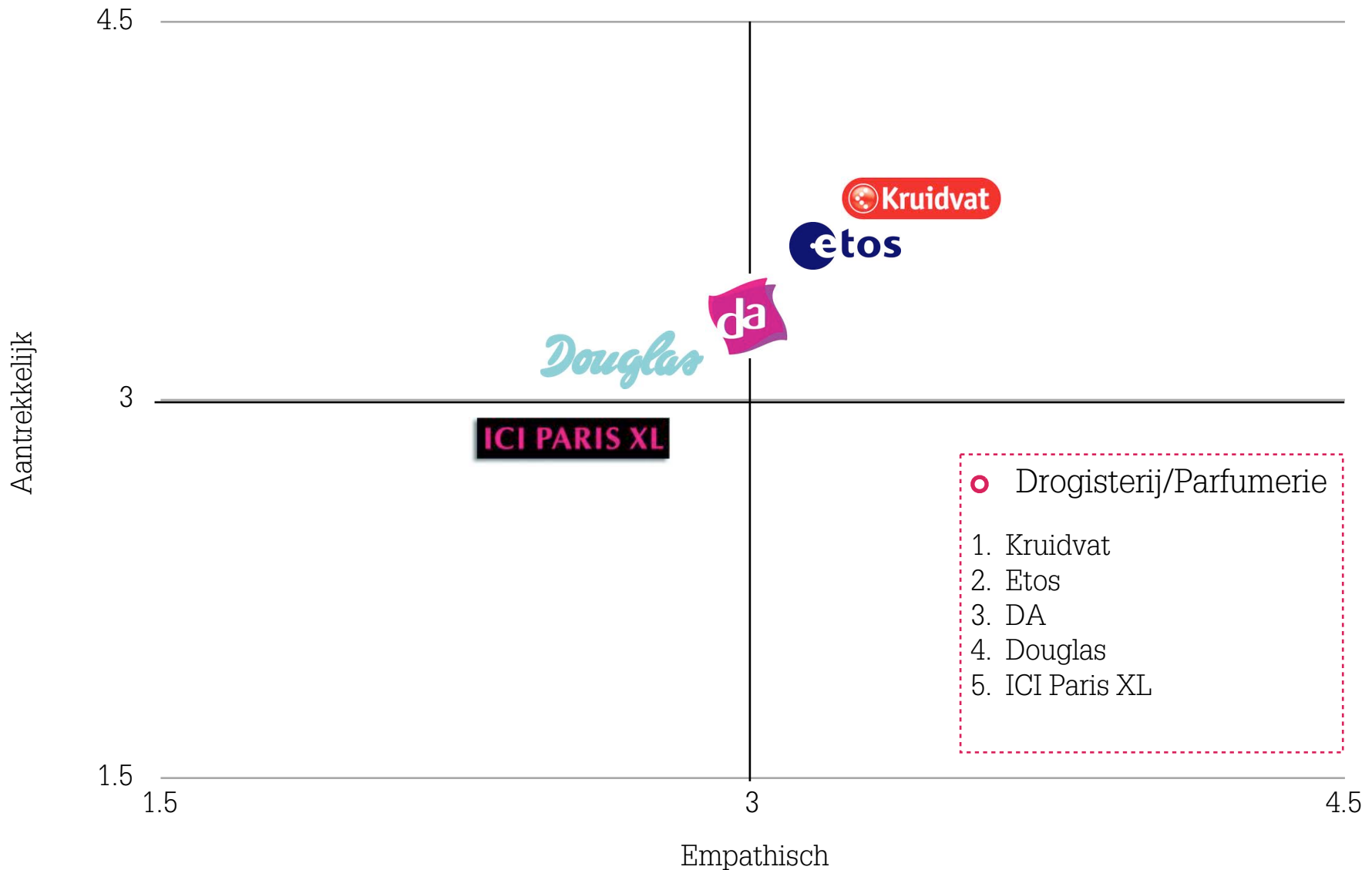
Food



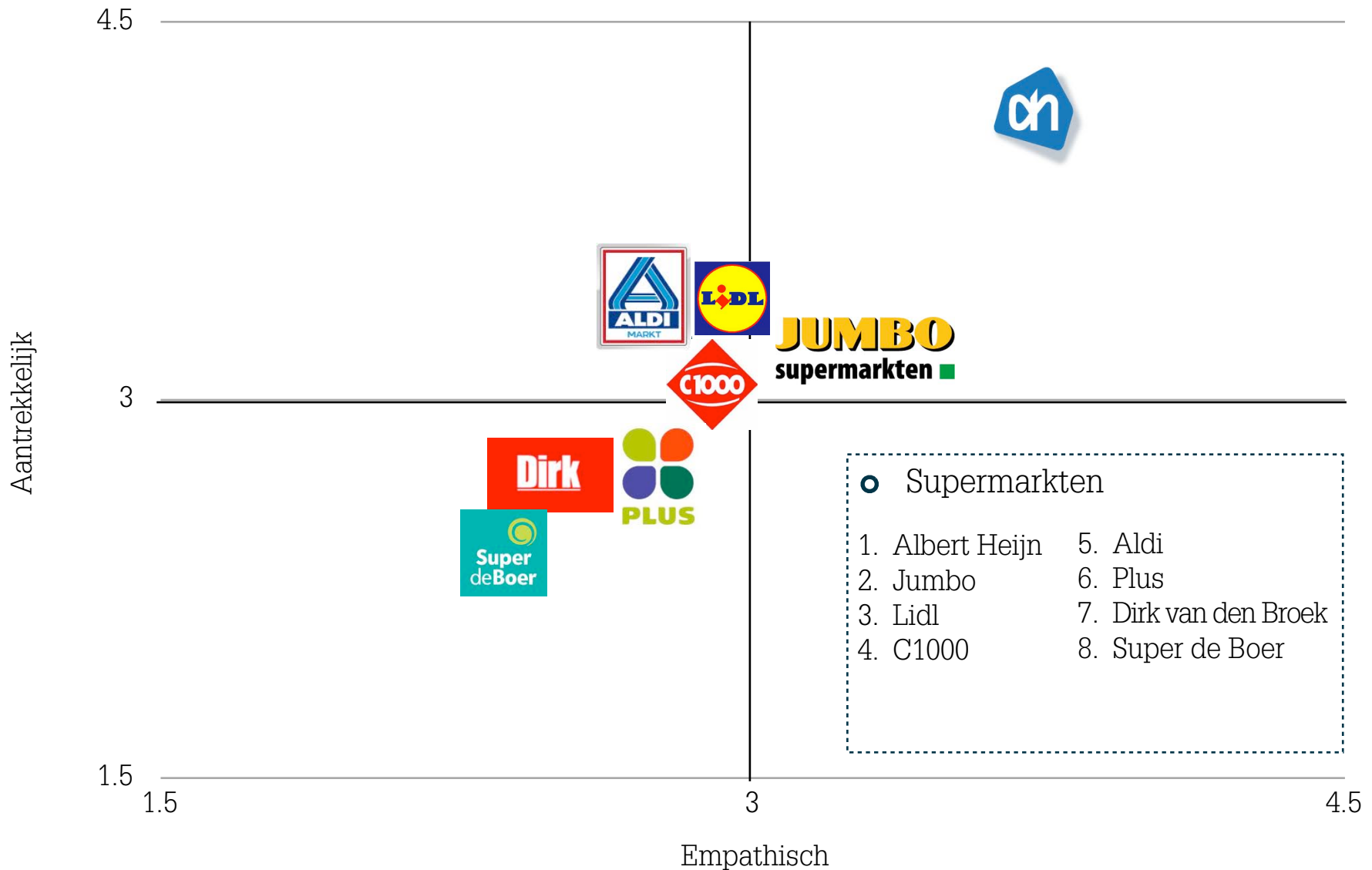
Online



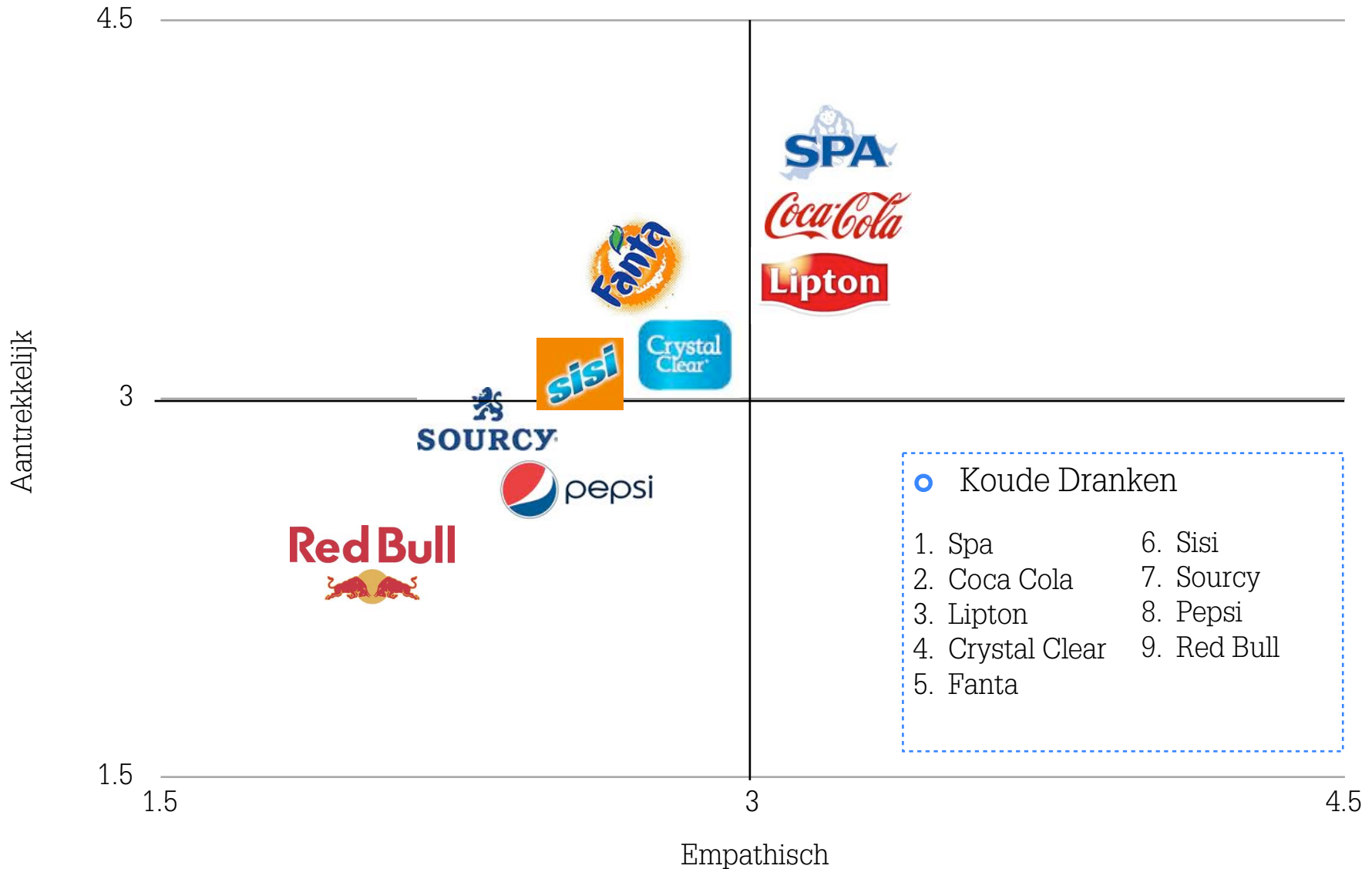
Drogisterij/Parfumerie



Supermarkten



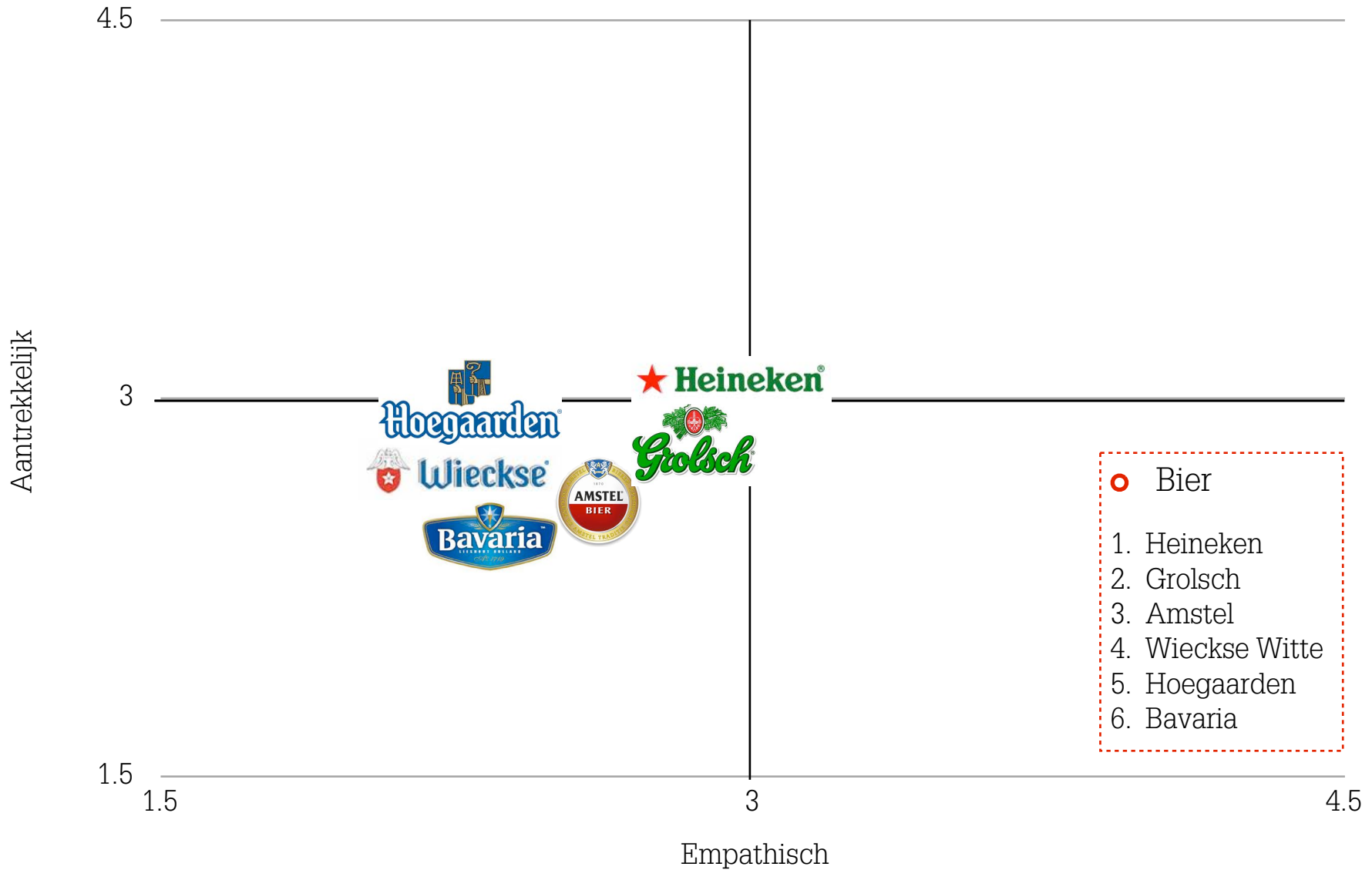
Koude Dranken



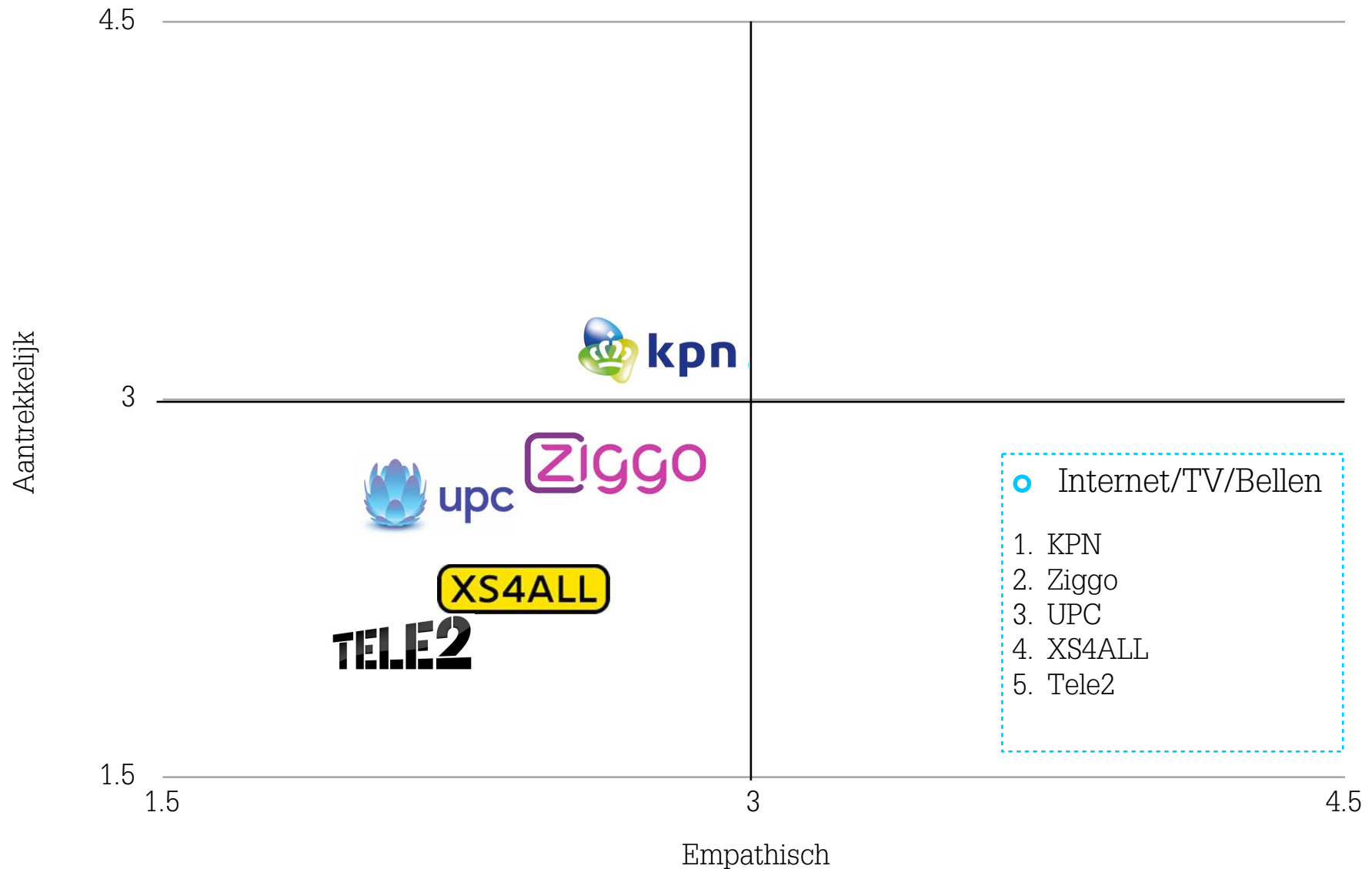
Banken



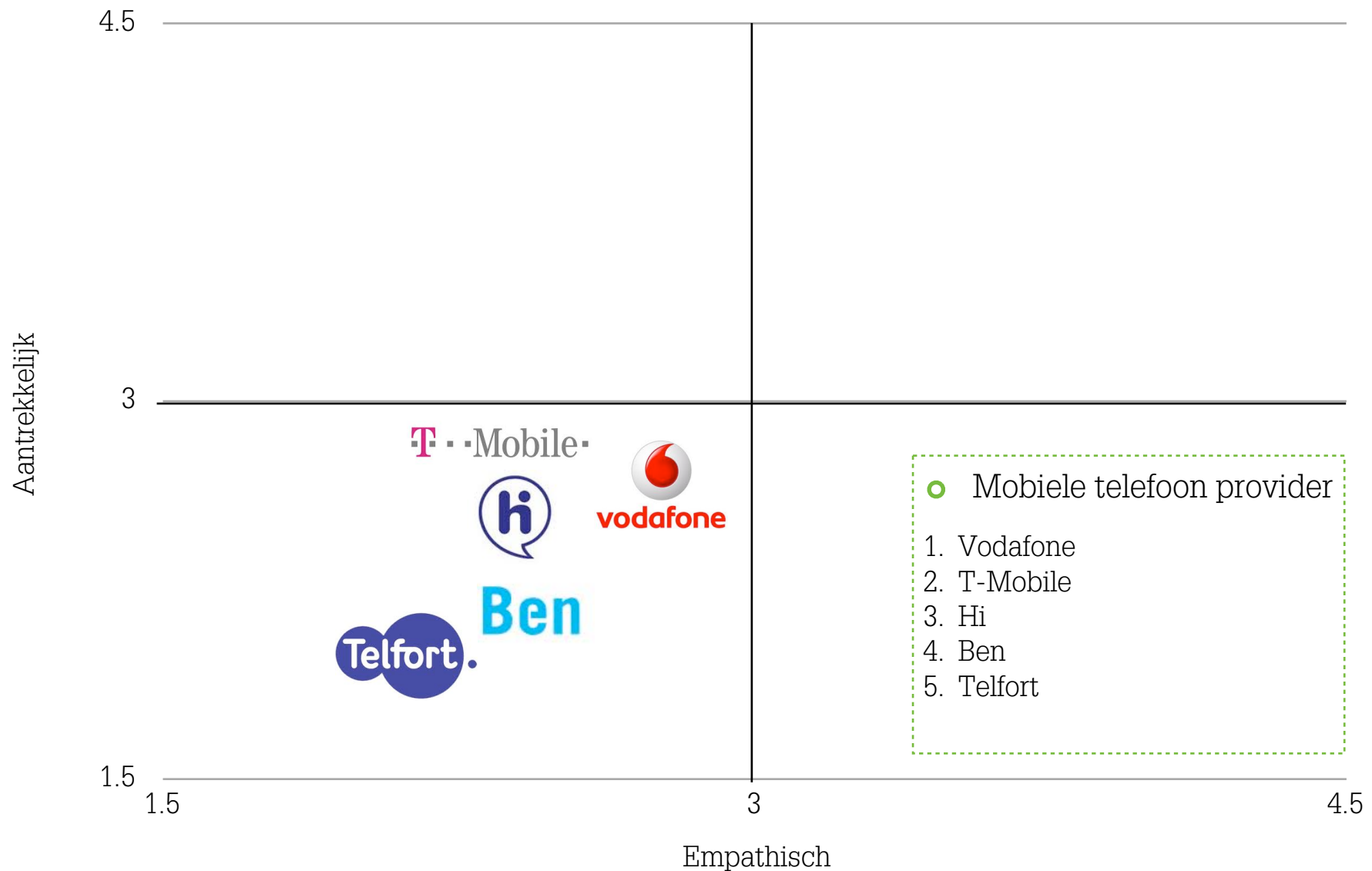
Bier



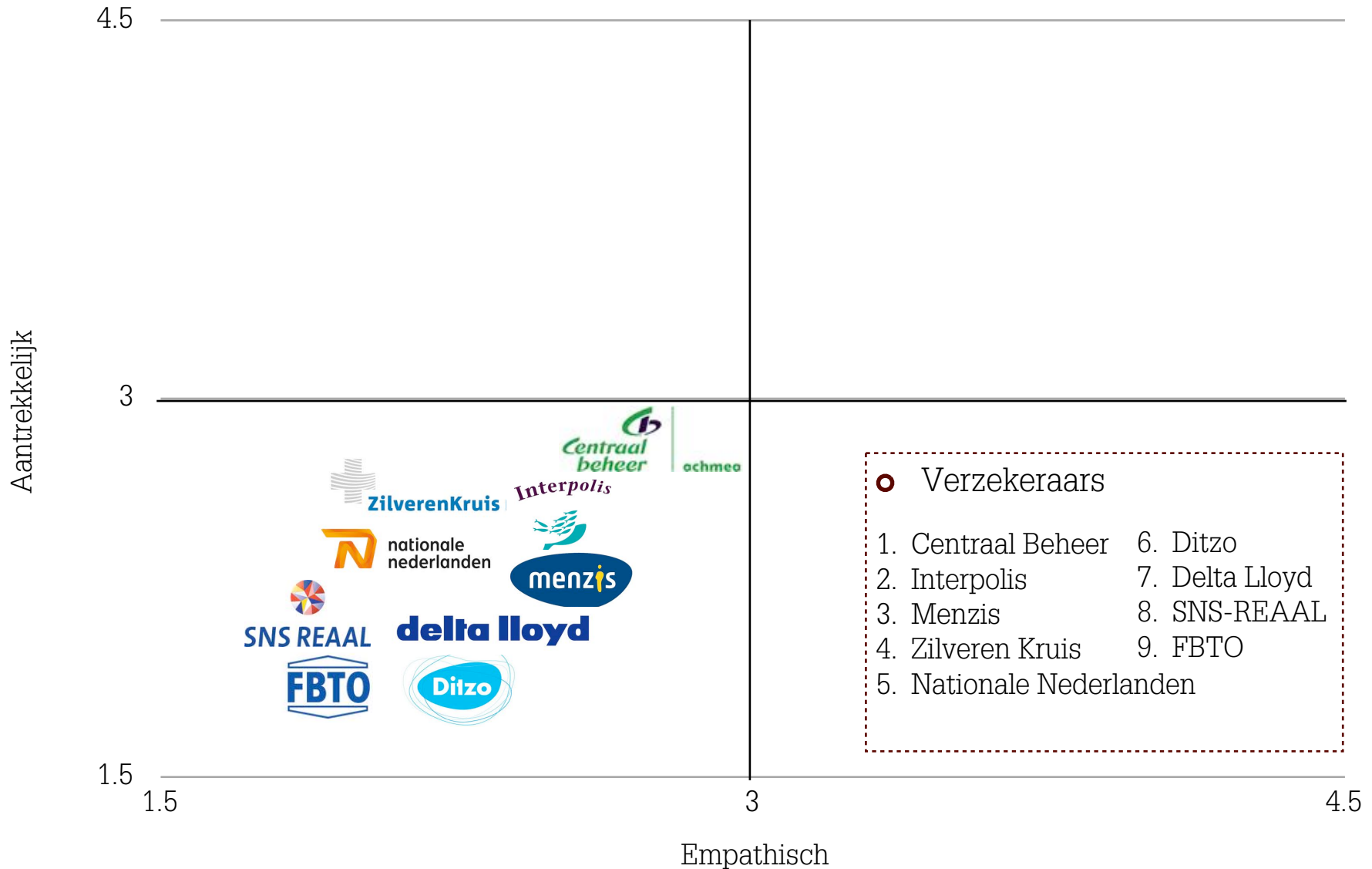
Internet/TV/Bellen



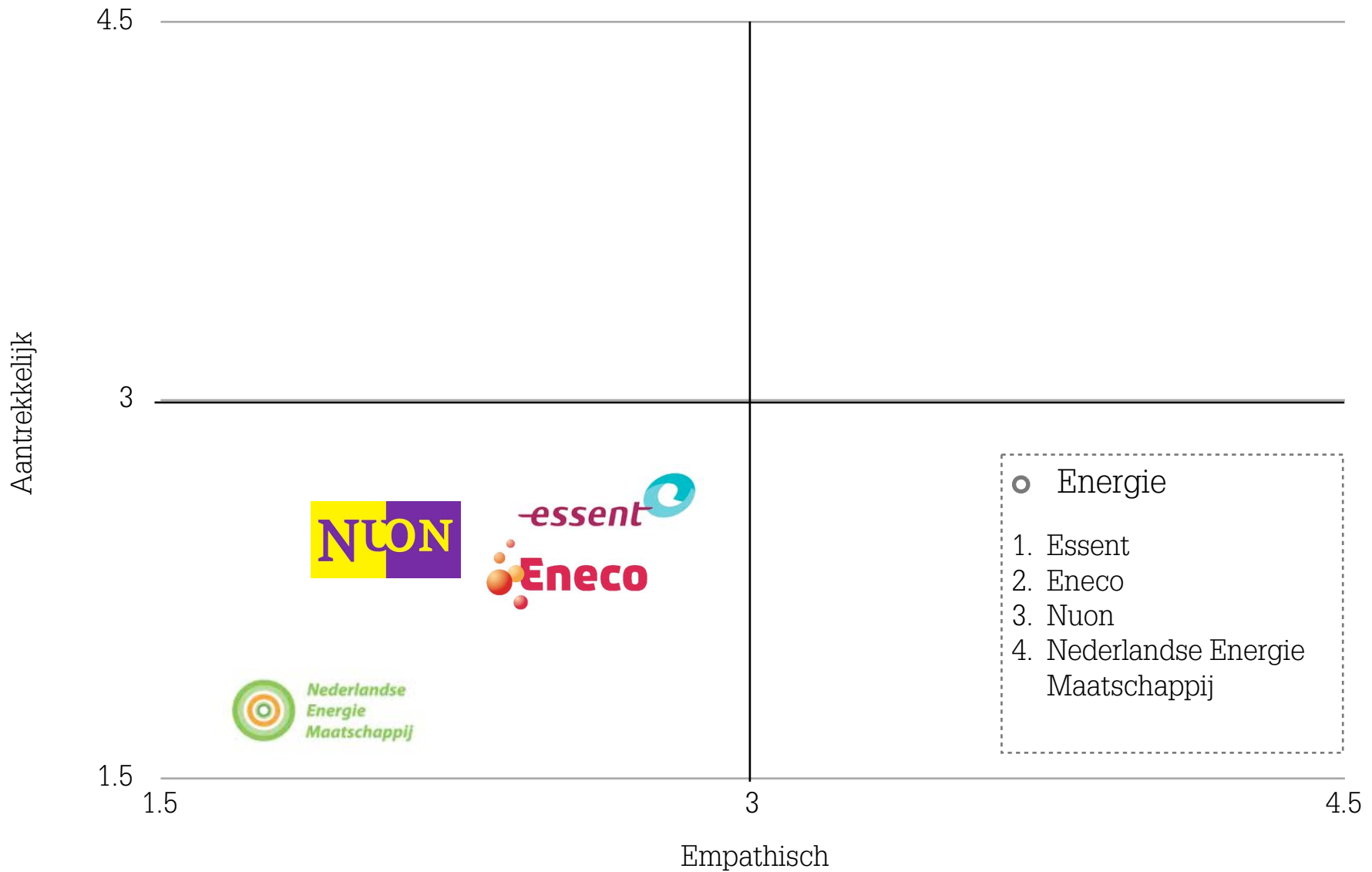
Mobiele telefoon provider



Verzekeraars



Energie



Meer informatie over de
Empathie Monitor en de
resultaten zijn te vinden op:

www.empathiemonitor.nl

Over Fronteer Strategy en Ruigrok | NetPanel

Bij deze monitor zijn de krachten gebundeld van Ruigrok | NetPanel en Fronteer Strategy. De ene partij is een innovator op het gebied van onderzoeksmethodologie en de andere een voorloper op het gebied van co-creatie.



Fronteer Strategy en Ruigrok | NetPanel geloven in de kracht van merken die zich openstellen voor hun omgeving en voor de input van anderen.



**FRONTEER
STRATEGY**

INNOVATION.
CO-CREATION.
BRAND DEVELOPMENT.



Links

www.ruigroknetpanel.nl

www.fronteerstrategy.com

Updates from the Fronteer

www.fronteerstrategy.com/blog/

Follow us on twitter

twitter.com/fronteerstrat

Slideshare

www.slideshare.net/Fronteer



**FRONTEER
STRATEGY**

INNOVATION.
CO-CREATION.
BRAND DEVELOPMENT.

martijn@fronteerstrategy.com

marieke@fronteerstrategy.com