

Onze referentie
EB/fr

Afdeling
Directie

Telefoonnummer
088-245 40 00

Amsterdam,
5 maart 2009

Geachte heer

Graag willen wij u bedanken voor een goede samenwerking in 2008 en voor de verbeterde resultaten en gezamenlijk gerealiseerde marktaandeelgroei.

De vooruitzichten voor 2009 zijn echter niet goed. De Nederlandse economie zit in zwaar weer en dit vertaalt zich in dalend consumentenvertrouwen en een terughoudend bestedingspatroon.

Ook de Bijenkorf is gedwongen op deze veranderende marktomstandigheden te anticiperen. Naast een intensieve verbetering van de productiviteit is het belangrijk ook samen met u naar de omzetkansen te kijken.

Alleen door middel van verhoging van de service aan onze klant en het investeren in marketingactiviteiten kan het resultaat blijvend worden gewaarborgd.

Om u te informeren over onze strategie organiseren wij op 14 april een leveranciersavond vanaf 18.30 uur in filiaal Amsterdam. Binnenkort ontvangt u een officiële uitnodiging, maar ik stel het op prijs als u deze avond alvast in uw agenda reserveert.

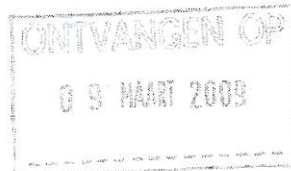
Op deze avond zal ook het "Fit voor de Toekomst" programma worden toegelicht. Belangrijk onderdeel van dit programma is onze **Multi-channel aanpak** die uit 4 pijlers bestaat.

- 1 "Service eerst", een programma waarbij de verhoging van het serviceniveau centraal staat door middel van verbeterde roostersystemen, flexibilisering van de CAO en het vormen van een urenpool.
- 2 "E-commerce", vanaf medio maart zal de Bijenkorf website gericht zijn op actieve verkoop.
- 3 Introductie van het nieuwe (CRM) programma de Bijenkorf Card inclusief de launch van Platinum en Diamond Membership.
- 4 "E-loyalty" dat in combinatie met ons nieuwe Klant Contact Center gesegmenteerde klantengroepen gaat bedienen met speciaal op hun gerichte aanbiedingen.

Voor de bovenstaande maatregelen investeren wij ruim 8,6 miljoen euro.

Wij willen dit programma samen met u versterken en uitbreiden en vragen daarom een bijdrage van 5 % van de netto inkoopwaarde van de door u geleverde goederen vanaf 1 april.

Dit bedrag investeert de Bijenkorf dan als "**Multi channel-bijdrage**" in het "**Fit voor de Toekomst**" programma. Op 1 juli 2009 verrekenen wij voor de eerste maal het bedrag met uw factuur. Vervolgens zal dit ieder kwartaal plaatsvinden. Over de resultaten zult u vanzelfsprekend ook 4x per jaar worden geïnformeerd.





Mocht u vragen hebben over de "Multi channel-bijdrage" of het hierboven beschreven proces dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon binnen de afdeling inkoop bij de Bijenkorf.

Daarnaast zullen wij op de leveranciersavond een kick-off doen van een programma dat gericht is op verhoging van de efficiency in de totale supply-chain.

Wij rekenen op uw medewerking en zijn ervan overtuigd dat wij met deze investering samen met u de groei van de afgelopen jaren kunnen doorzetten en versnellen.

Met vriendelijke groet,

Jacob C.A. de Jonge
Directievoorzitter de Bijenkorf