

VOICE OF THE CUSTOMER

Reset your customer focus



Als u zich herkent in de volgende wensen en behoeften, vindt u bij ResetManagement de oplossing.

- **Hoe motiveer ik mensen nog meer klantgericht te werken?**
- **Hoe realiseer ik operational excellence én customer intimacy?**
- **Hoe breng ik de stem van de klant in de werkprocessen?**
- **Hoe zorg ik er voor dat klantgericht werken door de hele organisatie wordt gedragen en een teamactiviteit wordt?**
- **Hoe verander ik een organisatie met muren tussen afdelingen in een organisatie gebaseerd op interne klant – leverancierrelaties?**

Wat is het?

Wat gaat U morgen doen om uw eigen werk nog meer klantgericht te maken?

Voice of the Customer is een concept dat de gehele organisatie enthousiasmeert om nog meer klantgericht te werken. Het gaat hier niet zozeer om het verbeteren van houding, maar om het verbeteren van gedrag en interne samenwerking in relatie tot de externe klant.

De nadruk ligt op het optimaliseren van de interne klant – leverancierrelaties. De deelnemers krijgen inzicht in de kritische punten in deze samenwerking en de consequenties die dit heeft voor de klanttevredenheid en onnodige kosten.

Voice of the Customer is een programma, waar iedereen aan deelneemt en verloopt via een cascade-model: iedere deelnemer krijgt van zijn leidinggevende een concrete verbeteropdracht.

Na afloop van de workshop heeft iedere deelnemer een actieplan waarmee hij de volgende dag aan de slag gaat.

- De teams worden afdelingoverschrijdend samengesteld.
- Geen dure trainers of adviseurs.
- Actieplannen worden in duo's uitgevoerd.
- Borging van afspraken.

Hoe werkt het?

Afdelingsoverschrijdende teams gaan aan de slag

Voice of the Customer is een proven concept. Ieder niveau heeft een workshop die is afgestemd op de eigen situatie met specifieke kenmerken.

Via een cascade-aanpak met top down opdrachten gaan alle medewerkers op alle niveaus in korte workshops aan de slag.

Geen theorie, maar direct toepasbare praktische instrumenten staan centraal.

Eigen trainers begeleiden de workshops. Zij kennen de voorbeelden om het belang van klantgericht werken duidelijk te maken.

'Met Voice of the Customer zijn we bezig 45.000 mensen aantoonbaar meer klantgericht te laten samenwerken. Door intensievere samenwerking, de (externe dan wel interne) klant 'top of mind', het delen van klantinformatie en dergelijke. Cruciaal hierin is het een 'way of life' te laten zijn. En zonder externe trainers. Kees Klink, directeur KlantFocus TNT Post.

Output

Voordeel voor de organisatie

Voordeel voor u als manager

Voordeel voor uw medewerkers

Doe het zelf

Samenwerking om klantgerichtheid te vergroten

Voice of the Customer levert; Actieplan gericht op:

- Voldoen aan verwachtingen: in één keer goed.
- Voldoen aan onuitgesproken behoeften.
- Overtreffen van verwachtingen.

- Medewerkers van de 'buitendienst' en 'binnendienst' werken nog meer samen om acties uit te voeren.
- Informatie over klanten wordt meer gedeeld.
- De interne organisatie wordt versterkt waarbij de klantgerichtheid centraal staat (operational excellence).
- Aanzienlijke kostenreducties.

Zelf uitvoeren. Geen dure trainingen en adviseurs

- Interne klant – leverancierrelaties zijn op elkaar afgestemd.
- Interne faalkosten als gevolg van slechte klantgerichtheid worden sterk verlaagd.

- Korte workshops. Weinig belasting van tijd en budget.
- Geen weerstanden tegen verandering.
- Klantgericht werken is in de werkprocessen geborgd!

Uw doelen worden gerealiseerd

- Trainingen worden alleen ingezet als het nodig is.
- Verbeterde informatiedeling over de klanten.
- Afbreken van muren tussen afdelingen

- Medewerkers nemen initiatief om hun eigen werk meer klantgericht te maken.
- Een gemeenschappelijke taal over klantgerichtheid.

Vaardigheden om eigen werk beter uit te voeren

- Direct merkbaar resultaat.
- Omgang met collega's verbetert, doordat ze meer begrip hebben voor elkaars behoeften en verwachtingen.

- Trots: Externe klanten zijn tevreden en laten dat blijken.
- Eigen bijdrage aan vergroten van de klantgerichtheid wordt concreet.

Train de Trainer programma

Het is onze missie uw organisatie in staat te stellen zelfstandig veranderingen te realiseren.

Wij leveren u daartoe instrumenten die wij aan uw interne begeleiders overdragen. Deze instrumenten bestaan ondermeer uit zeer praktische begeleiderhandboeken, werkboeken en ondersteunende dvd's. Wij trainen uw interne begeleiders en geven ondersteuning naar behoefte.



resetmanagement

The right question is the answer.