

Klantgerichtheid levert geld op!

MASTERCLASS



KIVI NIRIA

september 2012

Klantgerichtheid levert geld op!

Programma vanavond

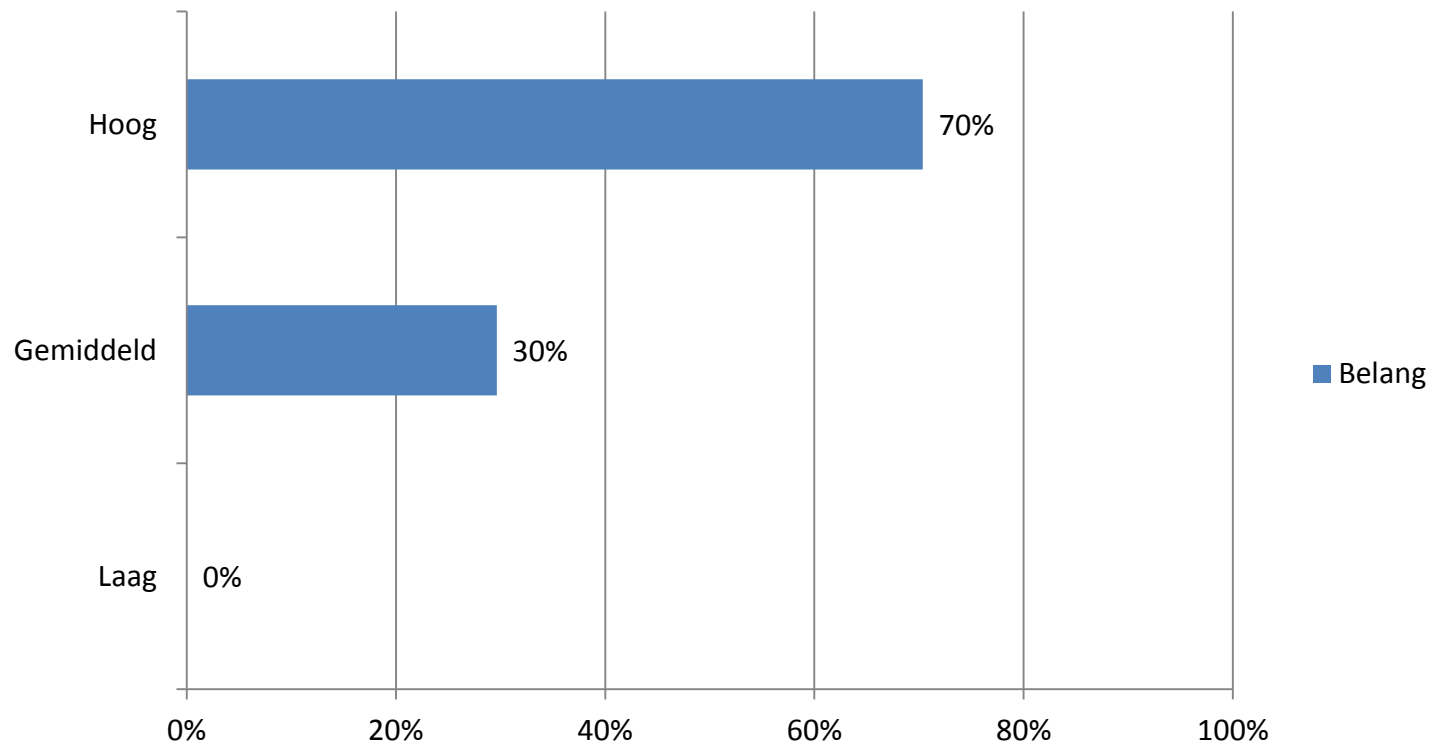
1. Welkom door de voorzitter
2. Toelichting programma
3. Openingswoord professor dr. Frank Kwakman
4. Uitkomsten onderzoek deelnemers masterclass
5. Presentatie Leon van de Pas General Manager
Large Luminous Surfaces Philips
6. Vragen, vragen vragen!

Hoe klantgericht is uw organisatie?

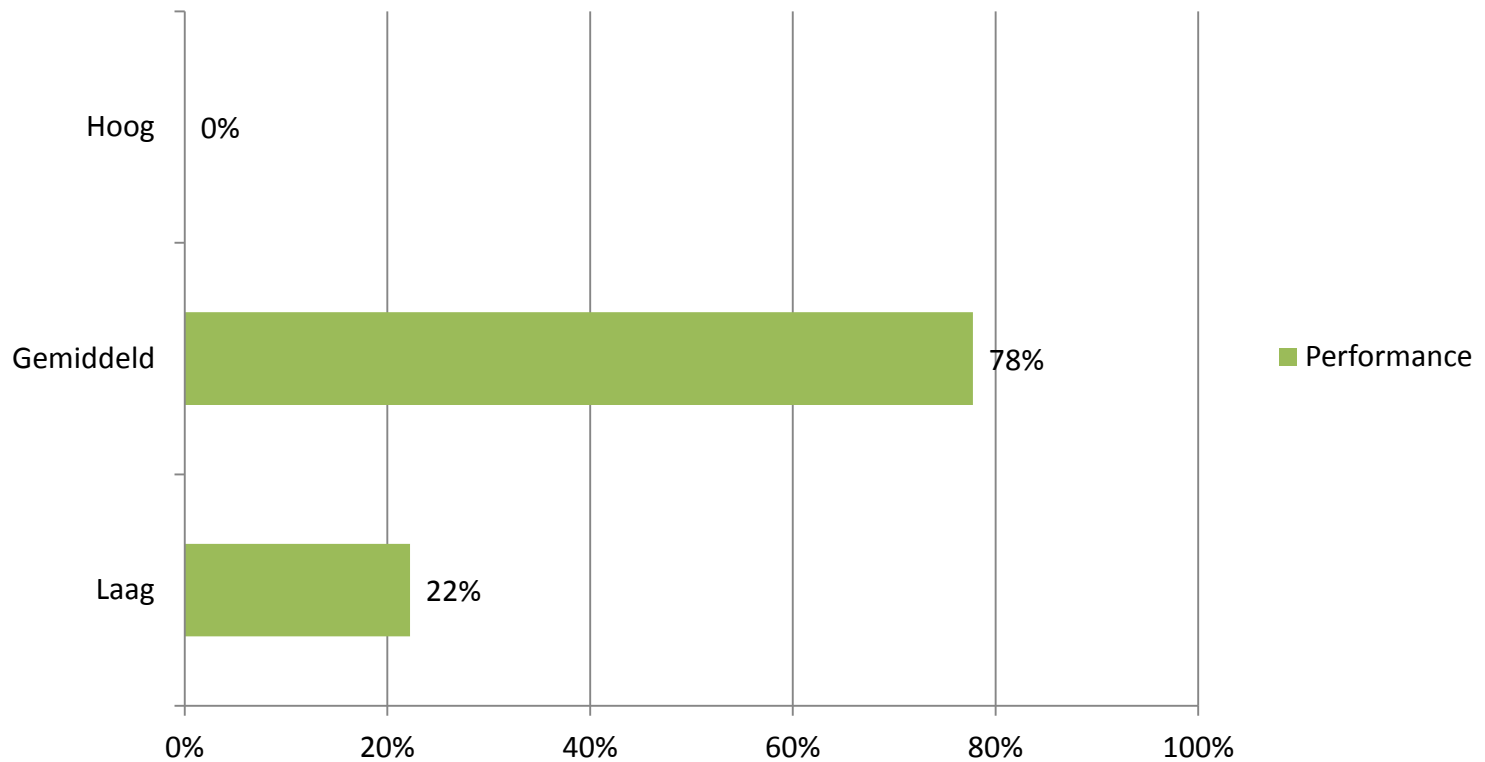
Doe de scan!

1. Selecteer *een* klant
2. Inventariseer de interne contactpersonen
3. Inventariseer de externe contactpersonen
4. Stel de vijf vragen aan zowel collega's als aan klanten
5. Welke conclusie trekt u? Hoe is de verdeling in -/0/+ in procenten? Wat zijn de oorzaken?

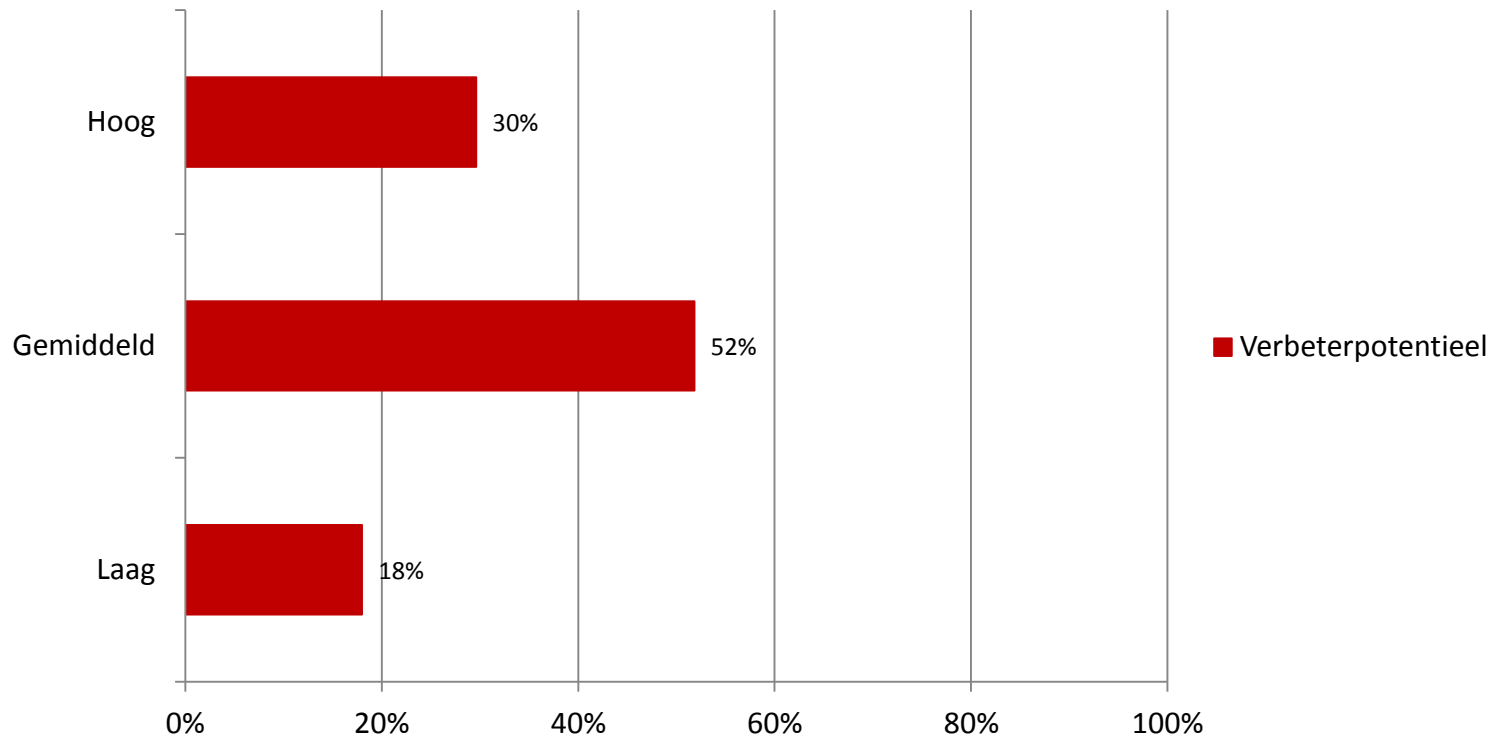
Hoe belangrijk is klantgerichtheid voor uw organisatie?



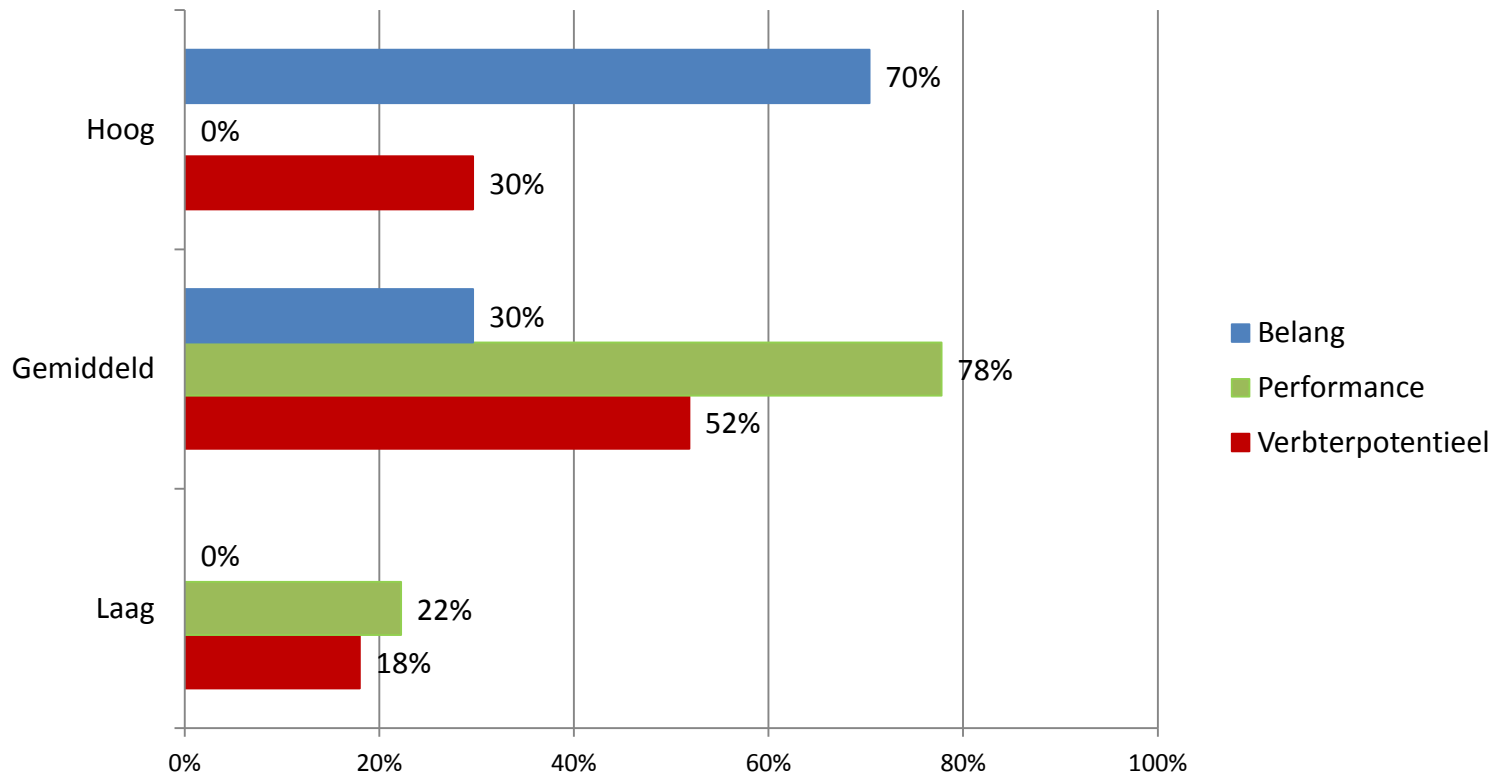
Hoe goed is uw organisatie in klantgerichtheid?



In hoeverre is uw organisatie is staat om te verbeteren op klantgerichtheid?



Totaaloverzicht



Waarom doen we niets?

- *“We hebben al een klanttevredenheidsonderzoek.”*
- *“We voldoen aan de VCAP en ISO-9000 richtlijnen.”*
- *“De huidige marktsituatie vraagt mijn volledige aandacht.”*
- *“Geen tijd gehad. Ik ben het wel van plan.”*
- *“De kwaliteitsmedewerker pakt het niet op.”*
- *“We praten er over, maar gaan er (nog) niet mee aan de slag!”*
- *“Ik krijg het management niet mee”*

Waarom doen we niets?

VeriCon

Jos Hoonhout, directeur

Waarom doen we niets?



Martin Faber, directeur Loading Systems Nederland

Klantgerichtheid levert geld op!

Vervolgssessies

22 november

Age Vermeer, directeur Dura
Vermeer

24 januari '13

Auke Piek, CEO Verwater