

ICSB Marketing en Strategie
Satori Strategy



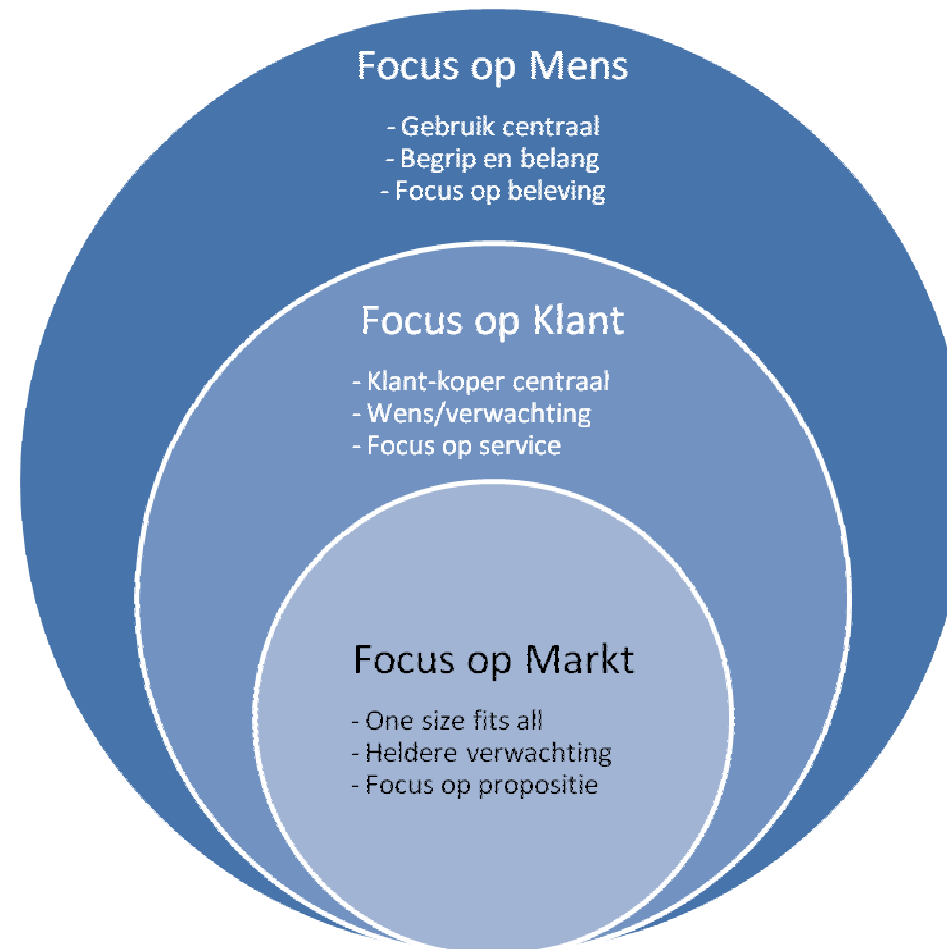
KIJK OP KLANT GERICHT HEID

ED PEELEN | ROB BELTMAN | GERARD STRUIJF | ADRIAAN WAGENAAR

TYOLOGIE KIJKRICHTINGEN



AFBAKENING VAN HET DOMEIN



KLANTGERICHTHEID = VERWACHTINGEN +
1

Een uitkomst uit het groepsgeprek



DE DILEMMA'S

❖ De paradox van de foutreductie

De angst om fouten te maken, staat klantgerichtheid in de weg

❖ De paradox van de eenzijdige relatie

Wel de zorgen van de klant delen, maar niet de eigen zorgen, staat klantgerichtheid in de weg

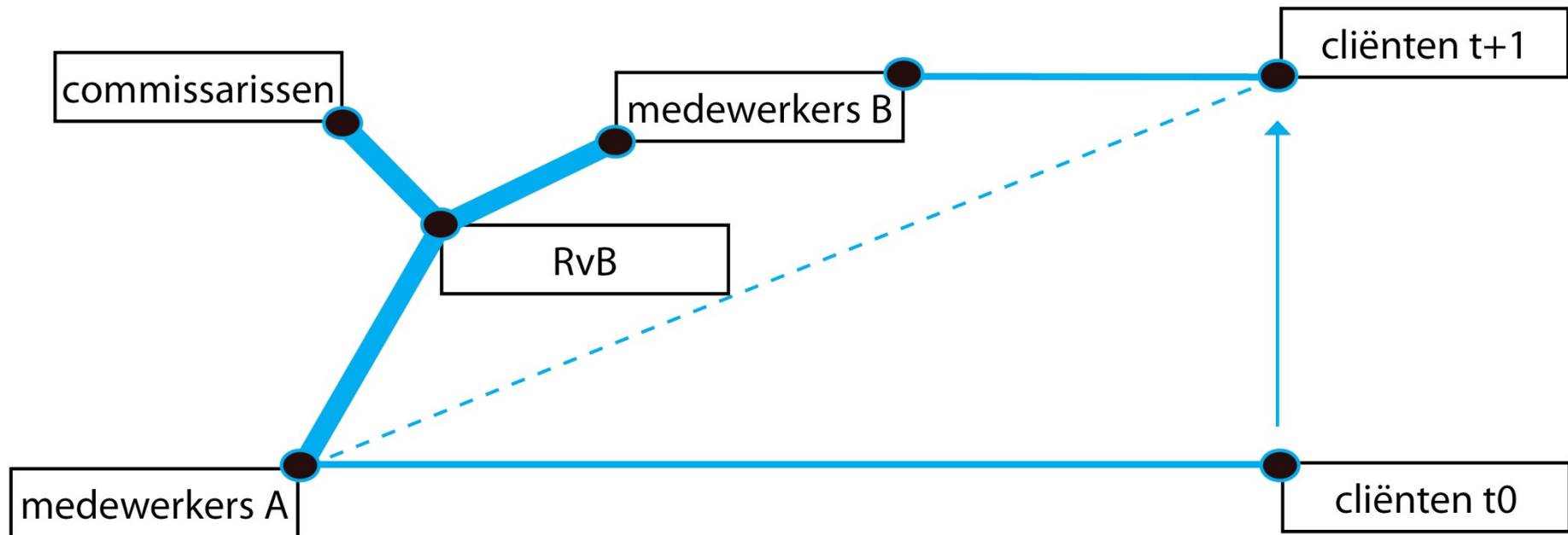
❖ De paradox van snelheid en gemak

De wil om het de klant zo makkelijk mogelijk te maken, verlaagt de binding en betrokkenheid van de klant

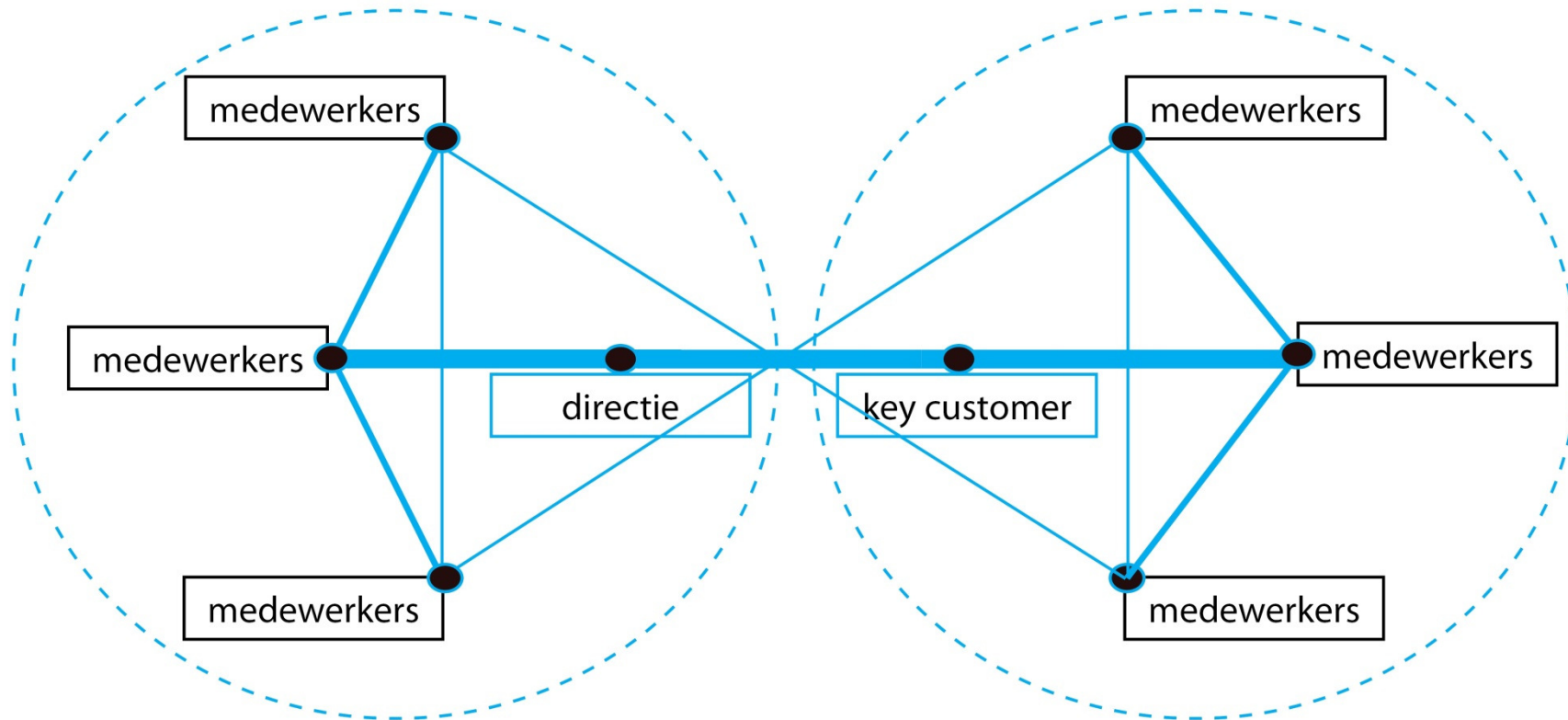
❖ De paradox van de individuele klantgerichtheid

Focus op de individuele klant van hier en nu staat in de weg van klantgerichtheid daar en straks

KLANTGERICHTE OPSTELLINGEN



KLANTGERICHTE OPSTELLINGEN



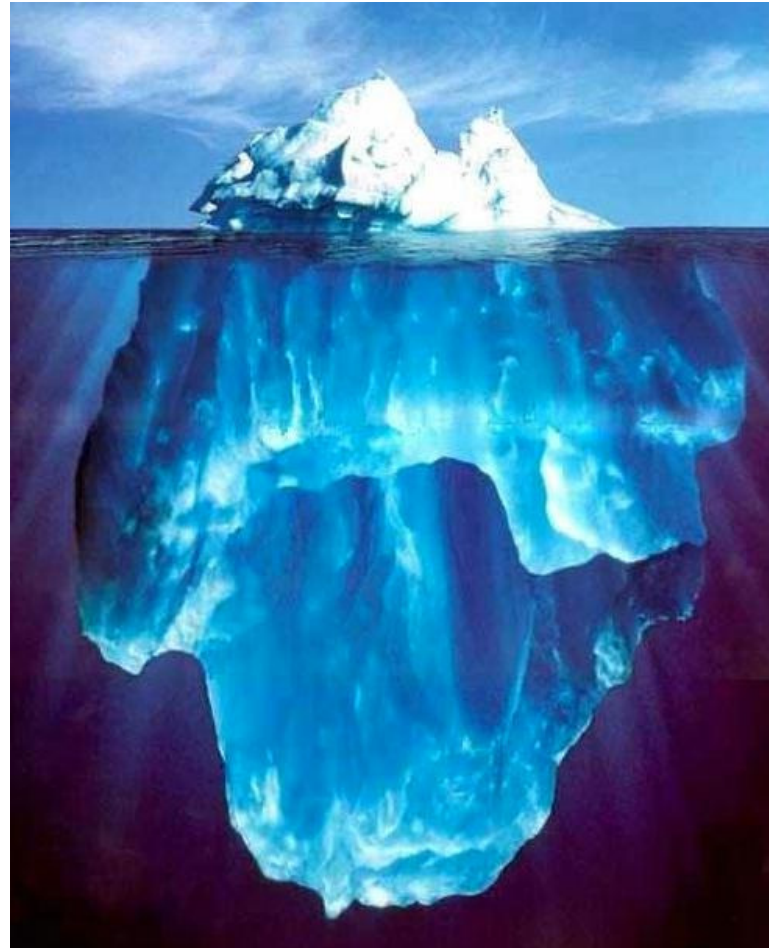
KLANTGERICHT STUREN

- ❖ Vanuit kwaliteitsdenken gegroeid
 - Intern toezicht op productie
 - Total Quality Management
 - Consumentisme verlegt de focus
- ☹ Te veel controle-gericht
- ☹ Niet integraal, maar functioneel belegd
- ☹ Te rigide, vaste processen, uniform (operatie geslaagd...)

DE KLANT IN DE BESTUURSKAMER

- ❖ NPS brengt de stem van de klant weer terug
- ❖ Kwalitatieve signalen, meer dan maatstaven
- ❖ Luisteren naar de klant wordt weer mogelijk
 - Voice of the Customer
 - Listening centres
 - Terug naar de werkvloer...
- ❖ Waak voor de ad-hocratie! Sturen vanuit visie!

NAAR MEER KLANTGERICHTHEID DE STRATEGISCHE DIALOOG STARTEN



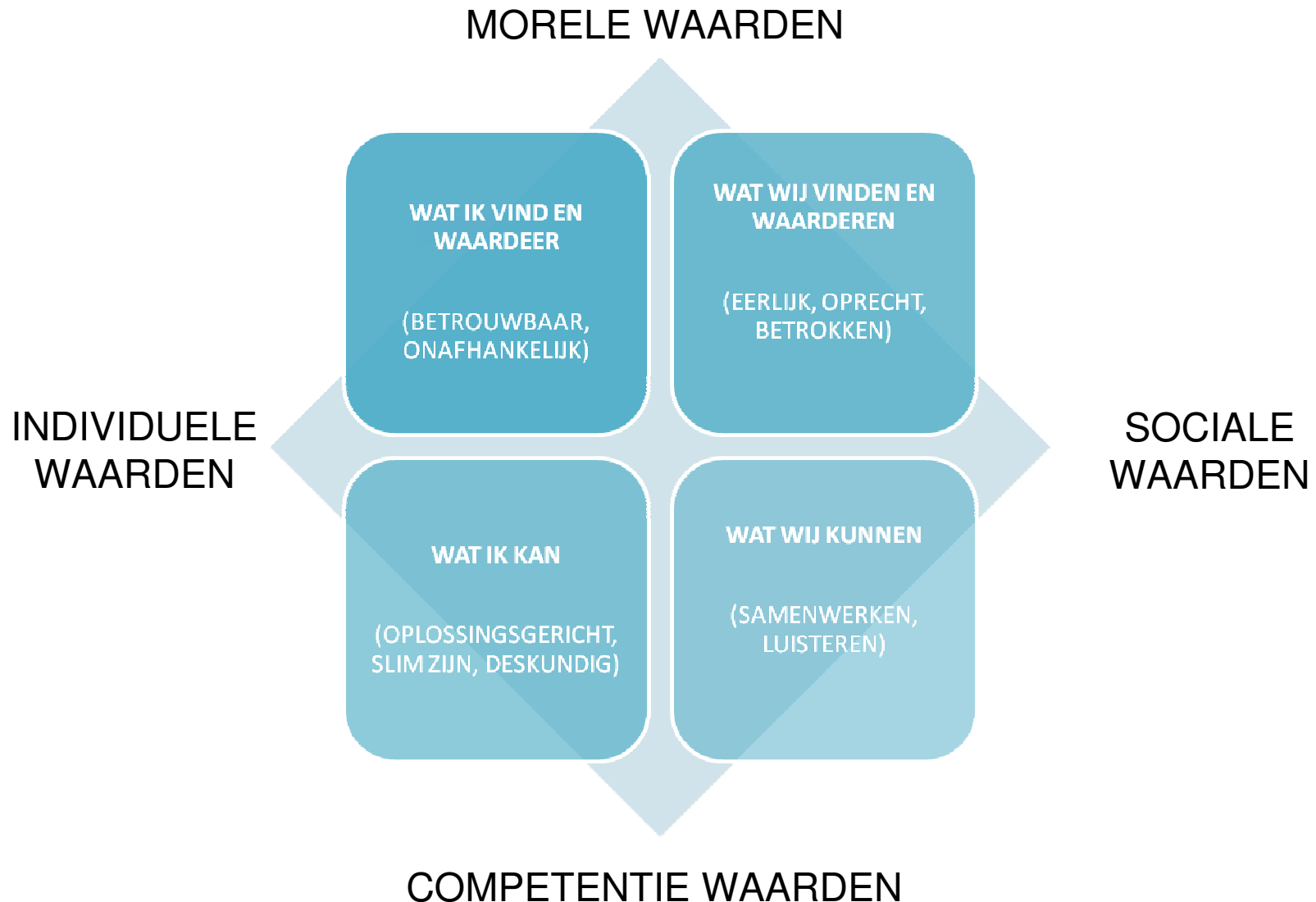
Klantgerichte acties

*Patronen, Processen
en Routines*

*Overtuigingen, Waarden
en Visies*

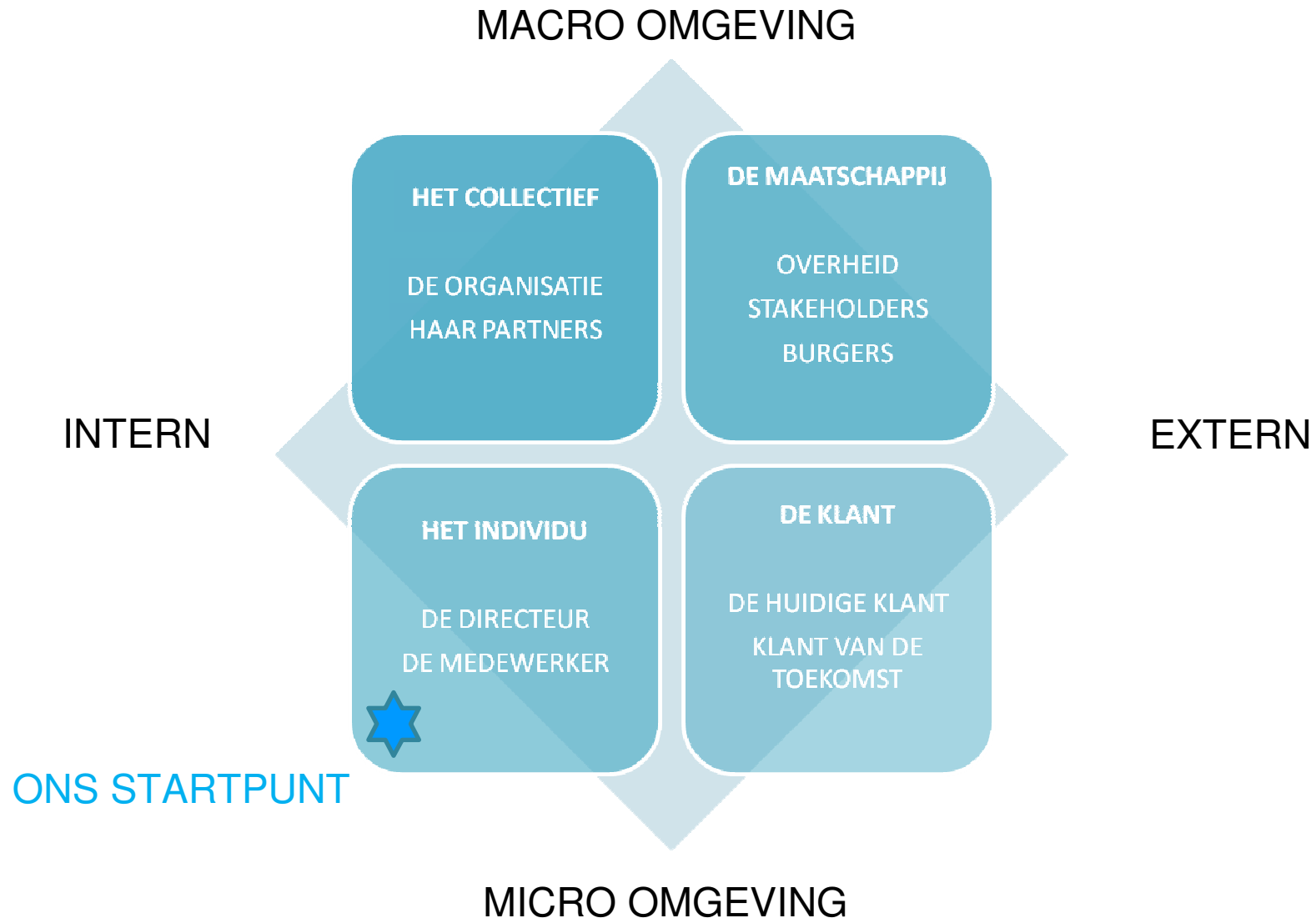
NAAR MEER KLANTGERICHRHEID

WAARDEINDELING VAN ROKEACH



NAAR MEER KLANTGERICHTHEID

HET VLEIOWIEL



NAAR MEER KLANTGERICHTHEID VAN DENKEN NAAR DOEN

- ❖ Bewustwording en motivatie
- ❖ Effecten bepalen
- ❖ Elkaar aanspreken op klantgerichtheid
- ❖ Het vliegwiel starten
- ❖ Zorgen voor de juiste condities
- ❖ Een veilige omgeving waar we van elkaar leren

WAT IS JOUW KIJK OP KLANT GERICHTHEID?

1. Kies een associatiekaart
2. Neem plaats voor de camera en toon de gekozen kaart
3. Geef kort aan waarom dat voor jou het best de kern van klantgerichtheid weerspiegelt
4. Geef eventueel jouw eigen korte definitie van klantgerichtheid



Deel uw kijk op klantgerichtheid!

Dit boek is een aansporing om de discussie over klantgerichtheid ook fundamenteel en in het juiste perspectief te voeren. Het is een open uitnodiging aan u als lezer om daaraan mee te doen. Dat kan natuurlijk via alle moderne media bij uitstek!



1. Word lid van de LinkedIn groep

De LinkedIn groep **kijkopklantgerichtheid** is de plek waar discussies gestart en gevoerd kunnen worden en waar u vragen aan andere groepsleden kunt stellen. Tegelijkertijd bouwt u aan uw netwerk van 'klantgerichte professionals'.

De groep is open voor leidinggevendenden op ieder niveau, van de teamleider in een contactcenter tot een lid van de Raad van Bestuur van een beursgenoteerd fonds.



2. Kijk en deel mee op YouTube

In het kader van dit project is beeldmateriaal verzameld, dat via Youtube te bekijken is. Het kanaal op youtube is '**kijkklantgericht**'.

Bij iedere workshop of sessie die wij organiseren vragen we deelnemers ook om hun kijk op klantgerichtheid. Deze beelden zijn via het YouTube kanaal te bekijken.

Als u uw kijk op klantgerichtheid wilt delen met anderen, neem deze dan op met behulp van een webcam of videocamera en stuur deze naar **kijkopklantgerichtheid@icsb.nl**



3. Volg ons op twitter

Via de twitter accountnaam **@klantgericht** kunt u berichten volgen die gaan over workshops en sessies, tips en voorbeelden van klantgericht ondernemen. U kunt via twitter ook vragen stellen aan ons via direct messages.

De hashtag die we graag gebruiken bij opmerkingen naar aanleiding van dit boek is **#klantgericht**.

4. Bezoek de website

Voor een set aan werkmateriaal die nuttig zijn bij het vormgeven van uw eigen kijk op klantgerichtheid bezoekt u **www.kijkopklantgerichtheid.nl**.

De website bevat alle content rondom dit boek, sheets, artikelen, columns en handige tips en trucs. De website is een afgeschermd deel van de website van ICSB Marketing en Strategie en is alleen toegankelijk als u het boek bezit.

