

SPAGAAT!

Pecha Kucha Presentatie
over klantgericht ondernemen
en privacy

22 juni 2011

Frans van Rheenen



Klantgericht ondernemen in de nieuwe wereld



Wat zou het toch mooi zijn als klanten



- je precies vertellen wat ze nodig hebben en hoe ze erover willen beschikken
- volledig meewerken om bij jou te kopen
- meedenken om jouw portfolio te laten groeien
- andere klanten vertellen dat ze vooral bij jou moeten zijn
- jou jaar in jaar uit nomineren voor de jaarlijkse klanttevredenheids-award.
-

We zijn er (nog) niet

We willen
klantgericht
ondernemen
in de
nieuwe wereld

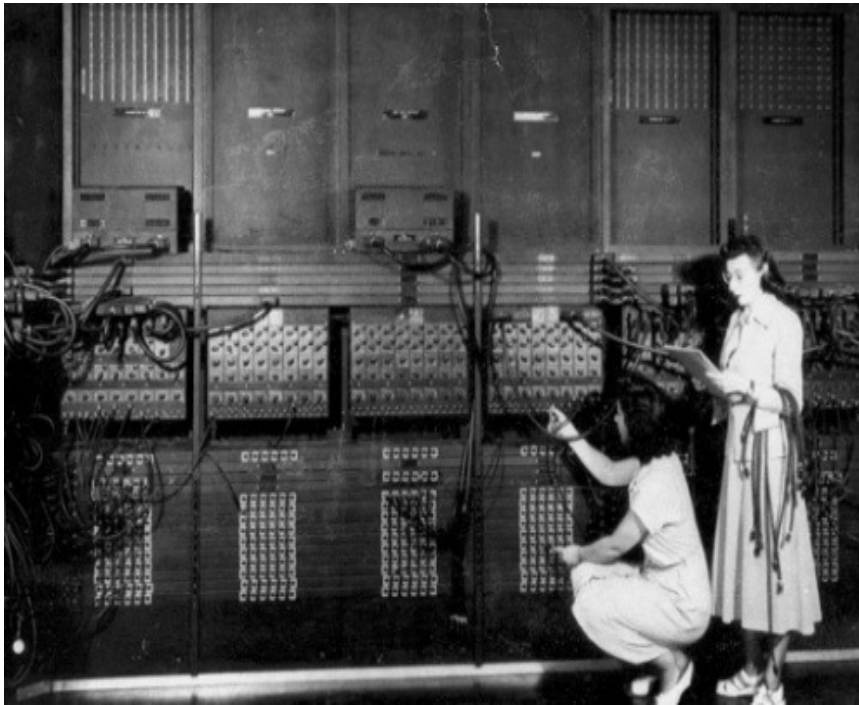
We laten
onzelf nog
steeds gijzelen
door de
oude wereld



**Hoe komen we
(definitief) los?**

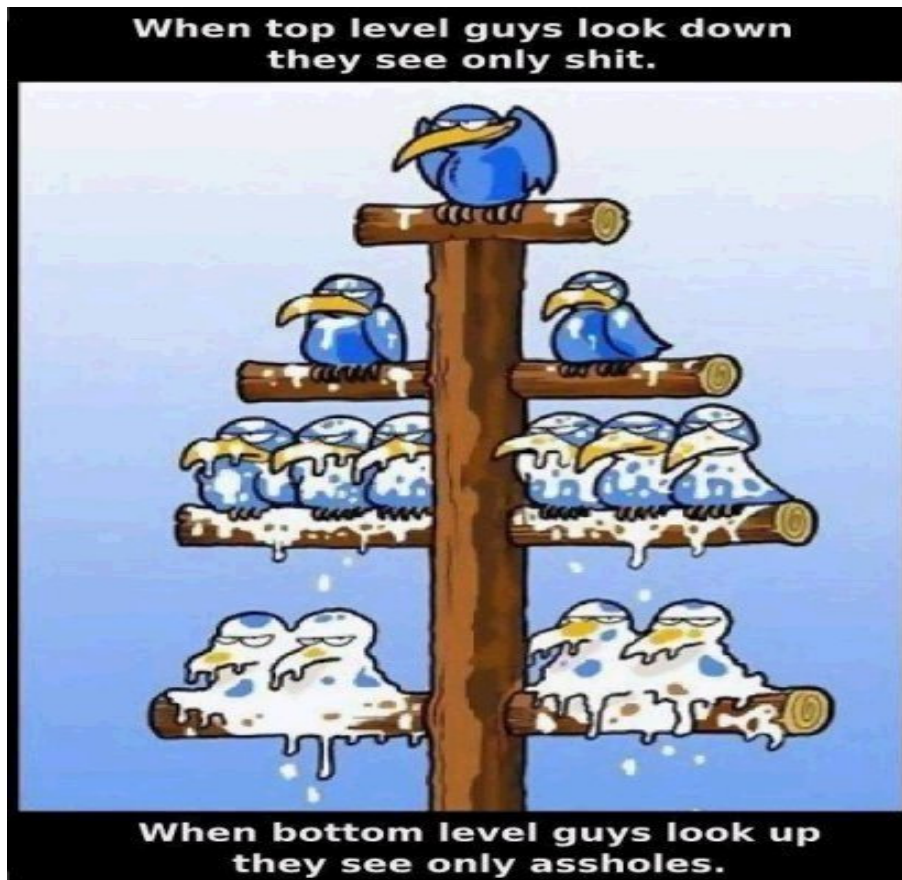
We zitten (nog) te vast aan de oude wereld

oude wereld systemen



oude wereld verdienmodellen

We zitten (nog) te vast aan de oude wereld



oude wereld
organisatiestructuren

oude wereld
producten



**We zitten (nog) te vast aan de oude
wereld**

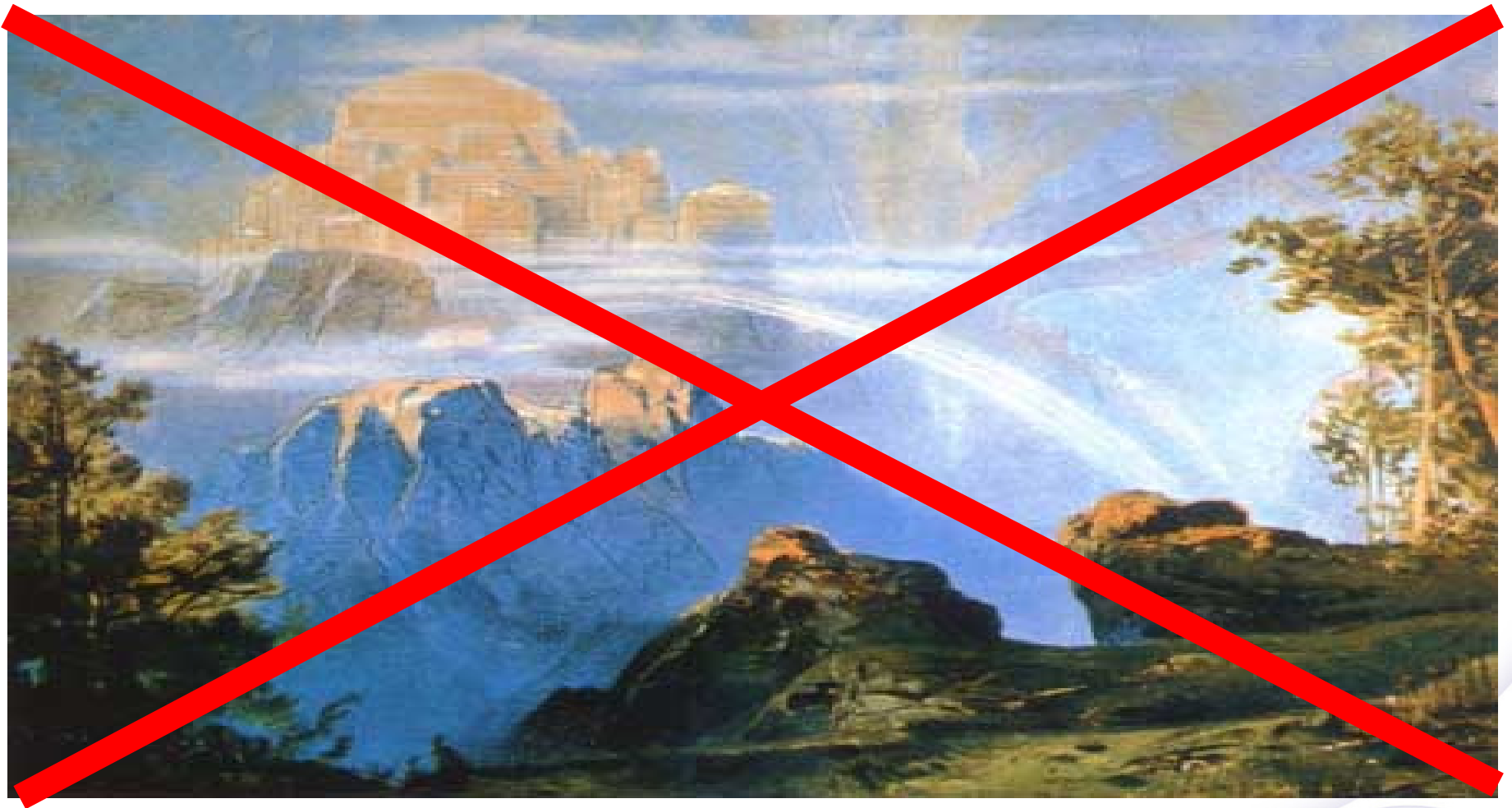


**oude wereld
communicatie en gedrag**

**en oude wereld
wetgeving**



Is klantgericht werken dan een utopie?



**Dat hangt vooral af van de mate waarin
we DURVEN**



**Dat hangt vooral af van de mate waarin
we DURVEN**



..... ECHT TE ZIJN

Wat heeft dit nu te maken met privacy en wetgeving?

De Wet **bescherming** persoonsgegevens **van** (Wbp) regelt hoe organisaties moeten omgaan met persoonsgegevens. Iedereen mag bijvoorbeeld zijn gegevens inzien en corrigeren. Organisaties moeten aan **de burger** laten weten wat zij met zijn gegevens doen. Ook mogen ze alleen gegevens verzamelen en verwerken als daarvoor een goede reden is, of als de burger zelf toestemming geeft. De Rijksoverheid heeft meldingenregisters waarin staat wat de overheid met gegevens van burgers doet.

Het gaat over

1. **Doel:** bescherming van de klant tegen de leverancier

>> **benadrukt tegenstrijdigheid van belangen**

2. **Methodiek:** verbieden en gebieden en straffen

>> **gaat niet om win win**

3. **Aanpak:** voor iedereen gelden dezelfde regels

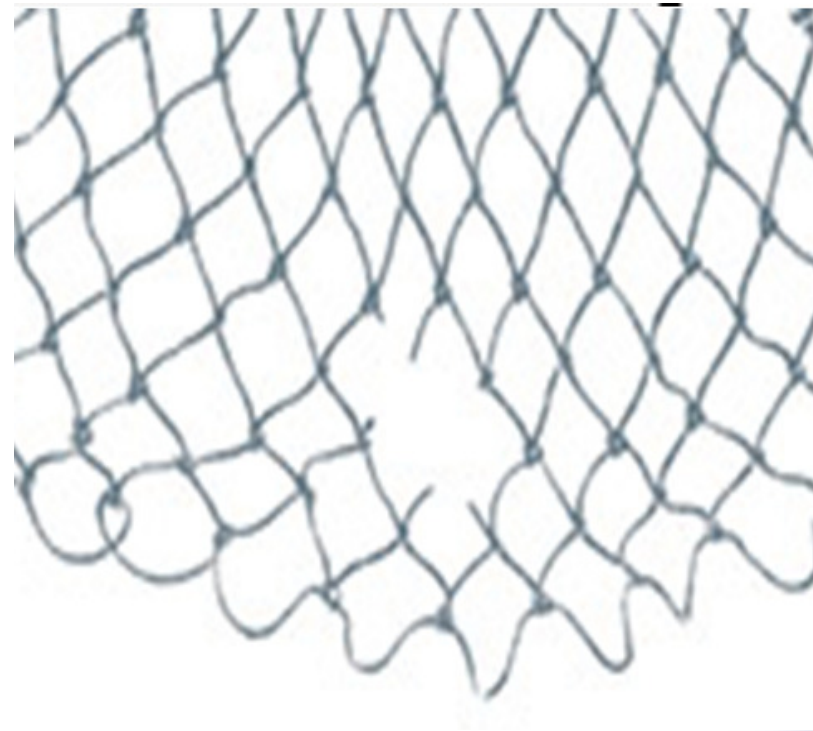
>> **alsof iedere klant-leverancierrelatie gelijk is**

En wij praten met elkaar over hoe je



**.... de weg zoekt in
het doolhof**

**.... de mazen vindt
in het net**



**Om maar in aanmerking te komen om te
mogen jagen ...**

**VOLLEDIGE
VERGUNNING**



Maar wat heb je aan die vergunning als je prooi niet wil meewerken?



**Misschien wordt het eens tijd voor een
goed gesprek ...**



Begin daar waar je ook wilt eindigen

Klantgericht werken gaat over

- Elkaar **kennen**, herkennen en erkennen
- Inzicht in de wederzijdse gedragingen, behoeften, verwachtingen en onderliggende motivaties
- Managen van de wederzijdse verwachtingen
- Eerst begrijpen, alvorens begrepen worden
- Klant serieus nemen
- Altijd blijven communiceren
- Vertrouwen in elkaar hebben

.... **(samen)werken aan de gezamenlijke relatie**

**Dan is het dus nog maar een klein stapje
om**



**.... met iedere klant specifieke afspraken te
maken hoe je (samen)werkt en wat je daar
allemaal voor nodig hebt.**

De wetgever vindt het prima

De Wet bescherming persoonsgegevens van (Wbp) regelt hoe organisaties moeten omgaan met persoonsgegevens. Iedereen mag bijvoorbeeld zijn gegevens inzien en corrigeren. Organisaties moeten aan de burger laten weten wat zij met zijn gegevens doen. Ook mogen ze alleen gegevens verzamelen en verwerken als daarvoor een goede reden is, **of als de burger zelf toestemming geeft**. De Rijksoverheid heeft meldingenregisters waarin staat wat de overheid met gegevens van burgers doet.

En durf die samenwerking ook structureel te maken



Nodig je klant om (volledig) te participeren in de samenwerking om de wederzijdse belangen te realiseren.

Laat je klanten concreet meedenken, meedoen en meebesluiten.

Geef ze letterlijk en figuurlijk een stoel aan tafel.



Bedankt voor uw aandacht!

TIMPULSE BV

Caballerofabriek # 50
Saturnusstraat 60
2516 AH Den Haag

Frans van Rheenen
088 – 3030600
info@timpulse.nl
www.timpulse.nl

