

DE LUISTERENDE ORGANISATIE

DE KLANT ALS KATALYSATOR
VOOR GROEI

FRANS REICHARDT
DE KLANTENLUISTERAAR

PVKO INSPIRATIESESSIE 'DE TOEKOMST VAN KLANTGERICHT ONDERNEMEN' – 14 DECEMBER 2017

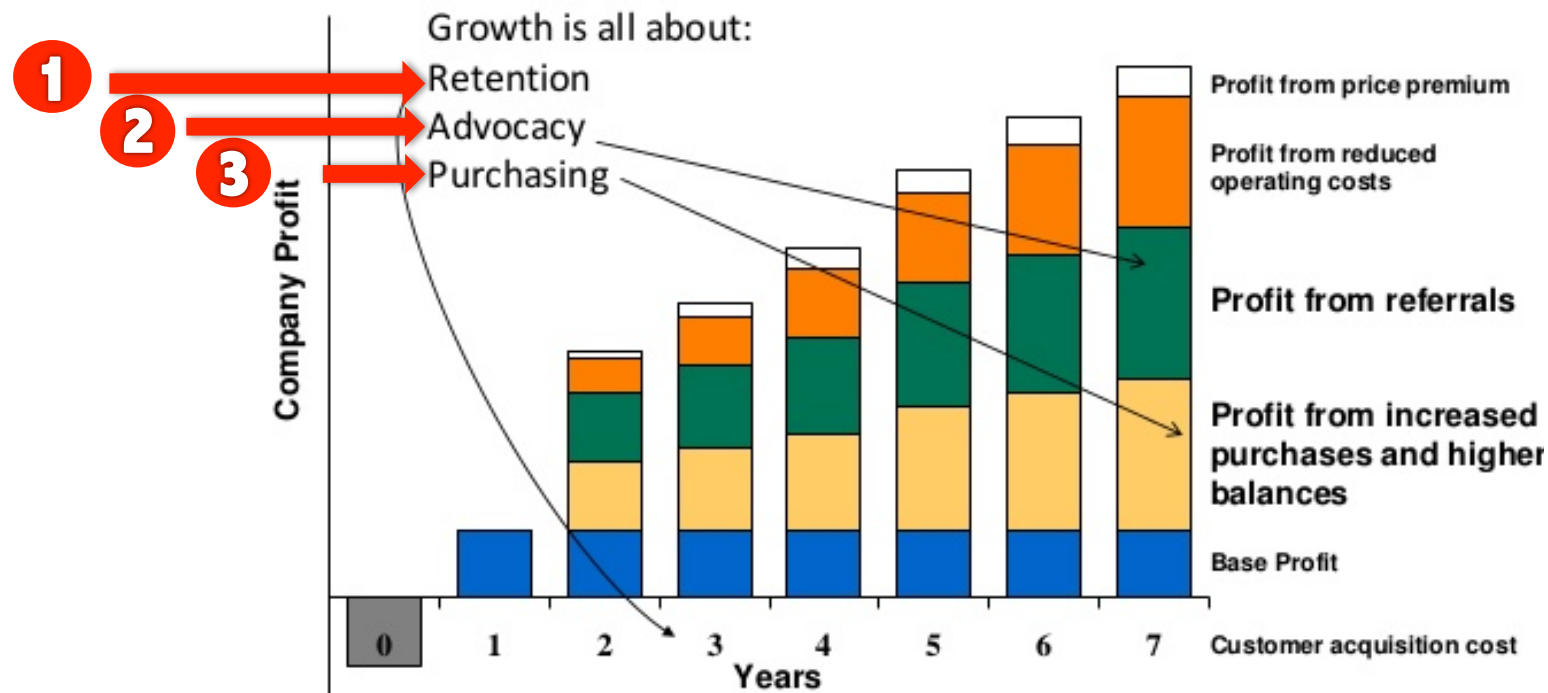
BEWEGINGEN

**KLANTEN STAAN
OP DE AGENDA
IN DE BOARDROOM**

**KLANTEN
VERWACHTEN
MEER**

**KLANTEN
OMARMEN
TECHNOLOGIE**

Bedrijfsgroei hangt samen met 3 soorten klantgedrag



Frederick Reichheld. *The Loyalty Effect*. Harvard Business School Press, 1996

**ER ZIJN ALS IK JE
NODIG HEB**

**DOEN WAT JE
BELOOFT**

WEES FLEXIBEL

**GEEF JE FOUTEN
TOE EN LOS ZE OP**

**WEES RELEVANT &
BEHULPZAAM**

BRON:
SAMR/HET MEEST
KLANTVRIENDELIJKE
BEDRIJF VAN
NEDERLAND

FRANS REICHARDT de KLANTEN
LUISTERAAR

GEMAKKELIJKER

SNELLER

PERSOONLIJKER

DE LUISTERENDE ORGANISATIE - KLANTEN ALS KATALYSATOR VOOR GROEI

FRANS REICHARDT de KLANTEN LUISTERAAR



WE HAVE TECHNOLOGY

ZELFSERVICE



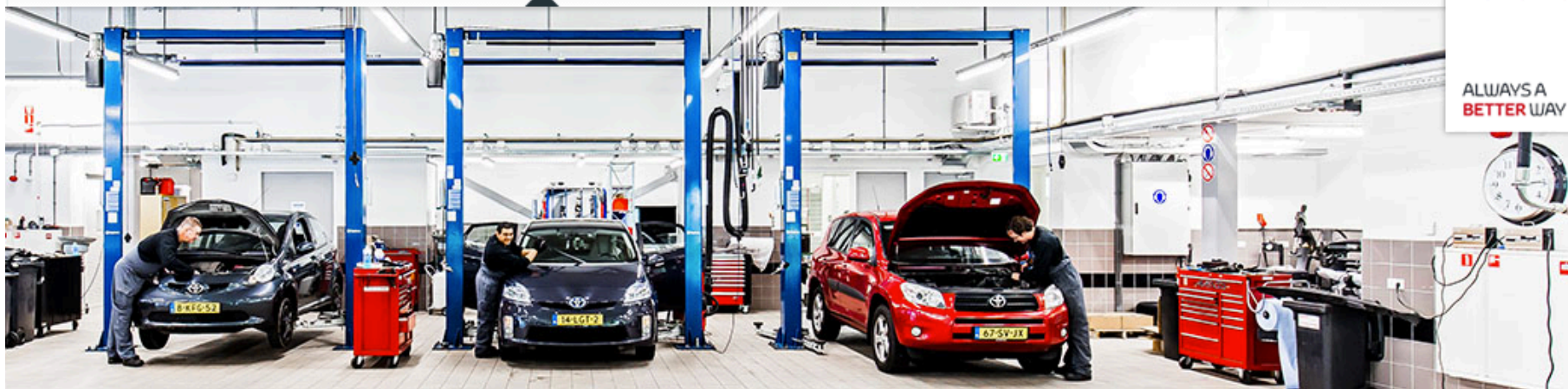
'Klanten vinden
graag zelf
het antwoord
op hun vraag'

SPOOR (NS)
september 2017

FRANS REICHARDT de KLANTEN
LUISTERAAR



ALWAYS A
BETTER WAY



Plan uw afspraak bij de Toyota werkplaats

Maak gemakkelijk online een afspraak

voor onderhoud, APK of reparatie eenvoudig online een afspraak bij uw Toyota dealer. Ook kunt u





WILT U
ZELFSCANNEN?
*Reak dit scherm aan om uw
handscanner vrij te geven.*
DRUK HIER
Uw scanner licht eveneens op.

Zelfscan
uitgifte

ZELFSCAN

FRANS REICHARDT
de KLANTEN LUISTERAAR

CHATBOTS

Tweakers.net
september 2017

The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the contact is identified as 'KLM Royal Dutch Airlines' with a 'BEHEREN' button and an information icon. The status 'Antwoordt gewoonlijk direct' is visible. The chat history includes a blue bubble with the message 'I'd like to book a ticket'. A grey bubble from the chatbot 'BB' (indicated by a robot icon) responds: '- Hi Julian! I'm excited to help you today. My name is BB and I can help you book a ticket. For the moment, I've only mastered the English language, but I'm studying hard to also memorise the approximately 6999 other human languages. Enough about me, where would you like to go?'. A second blue bubble contains the Welsh text: 'I'd love to go to Llanfairpwllgwyngyllgogerychwyr ndrobwllllantysiliogogoch'. A third grey bubble from the chatbot begins with 'My sensors tell me United Kingdom has over 18 airports'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Een bericht versturen'.

Technologyreview.com, 28 november 2017

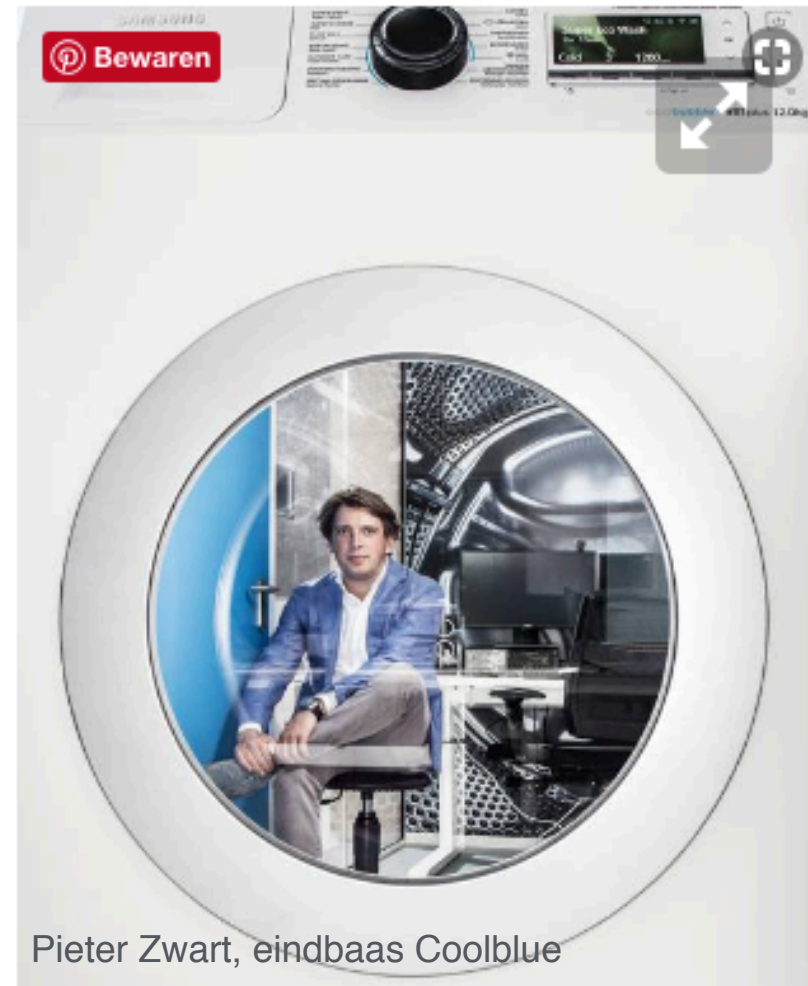


A New Algorithm Identifies Candidates for Palliative Care by Predicting When Patients Will Die

Wat is jouw doel dan?

„Bij mijn ambitie hoort geen getal. Ik wil zo'n grote klanttevredenheid bereiken dat we een voorbeeldbedrijf worden voor andere. Dat banken, overheden en verzekeringsmaatschappijen zeggen: hoe ze daar met klanten omgaan, dat willen wij ook. Dat doel bereik ik alleen maar door te luisteren en door op te schrijven wat klanten zeggen en daarmee aan de gang te gaan. Willen ze nog sneller hun bestelling? Bestaat er behoefte aan fysieke winkels? Willen ze persoonlijke uitleg? We luisteren en handelen. Kortom: het is niet zo creatief wat wij doen. We zijn veel minder hemelbestormend dan velen denken.

Bron: AD.nl, 15 juli 2017



Pieter Zwart, eindbaas Coolblue

KLANTGERICHT & KLANTGEDREVEN

DE LUISTERENDE ORGANISATIE - KLANTEN ALS KATALYSATOR VOOR GROEI

FRANS
REICHARDT 



ZAANS MEDISCH CENTRUM

FRANS REICHARDT de KLANTEN
LUISTERAAR



FRANS REICHARDT de KLANTEN
LUISTERAAR

**PvKO-LEDEN
BEHOUDEN &
ACTIVEREN**

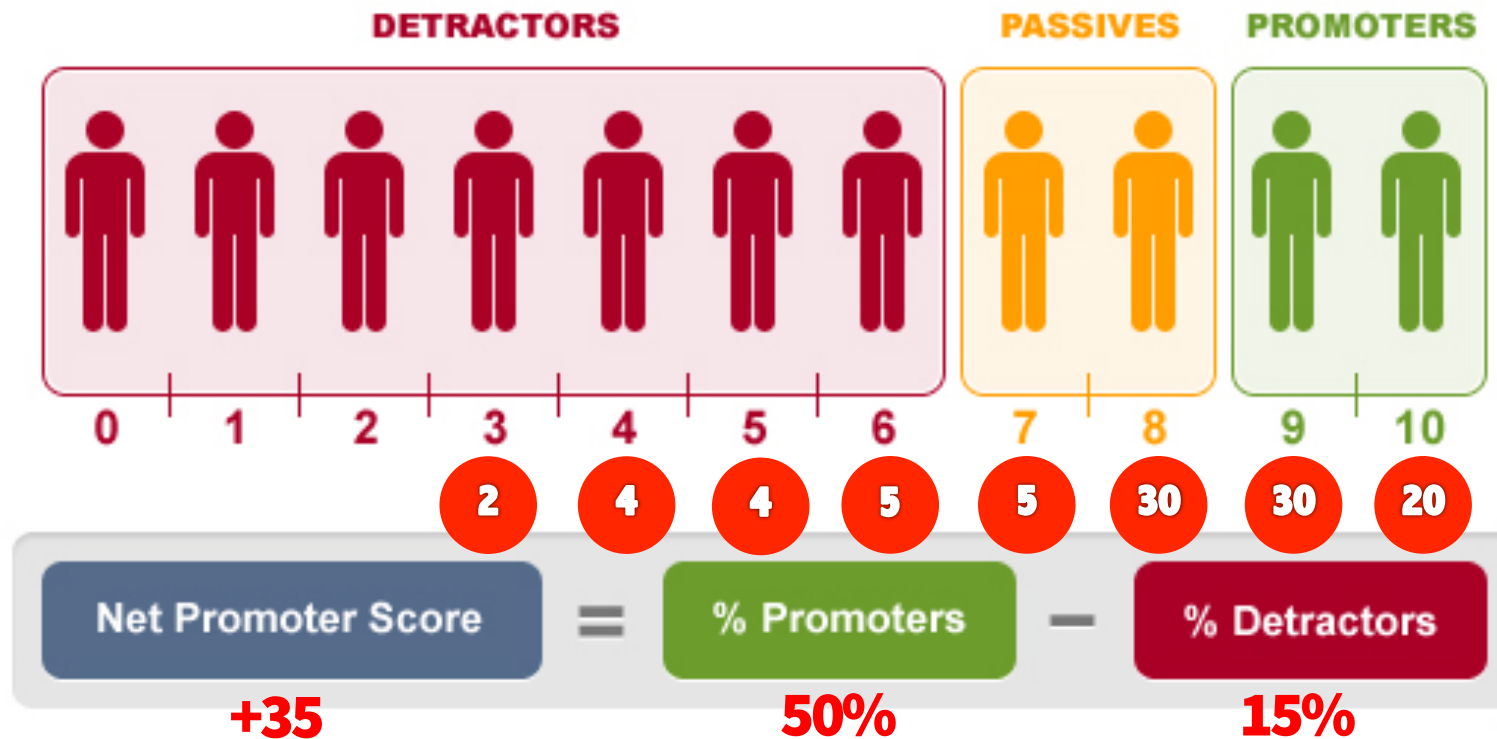
**NAAR LEDEN
LUISTEREN**

**NIEUWE LEDEN
WERVEN**

**ZICHTBAARHEID
VERGROTEN**

**BESTUUR & RVA
VERSTERKEN**

Hoe waarschijnlijk is het dat je PvKO zou aanbevelen bij een vriend of collega?



IK WENS JE IN 2018 VEEL BLIJE KLANTEN!

E-MAIL

frans@reichardt.nl

LINKEDIN

[linkedin.com/in/fransreichardt](https://www.linkedin.com/in/fransreichardt)

TWITTER

[@fransreichardt](https://twitter.com/fransreichardt)



DE LUISTERENDE ORGANISATIE - KLANTEN ALS KATALYSATOR VOOR GROEI

