



# Klantgericht Ondernemen De Toekomst

7 December 2011

# Klantgericht ondernemen, iets hemels



SYMPOSIUM  
**Klant-gerichtheid brengt geluk!**

11 DECEMBER 2007



*De klant is koning*  
HARDE BEJANUSCA JANSSEN

**KLANT-GERICHT MANAGEMENT**  
WIM VAN DER WERF

**Klantgericht Werken**

**Mind4Steps:**

1. Klantenmanagement
2. Klanttevredenheid en Klantentrouw
3. Klachten management
4. De Klantgerichte Organisatie



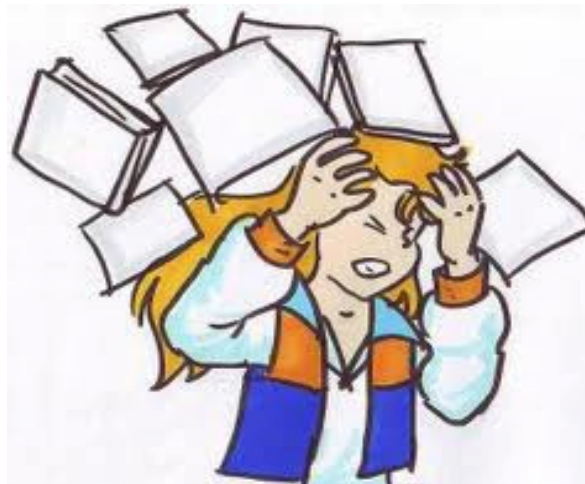
# De werkelijkheid is anders



I ♥ MY  
SELF +  
THAT'S  
ALL THAT  
MATTERS



# Informatie overload, klant wil hulp





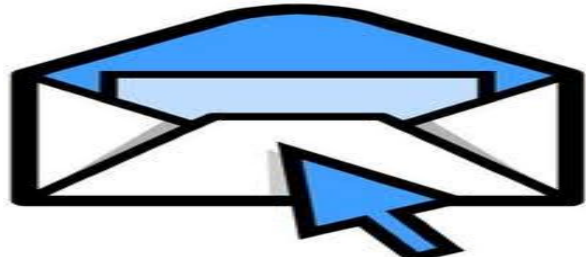
# Meer verschillende contactmomenten met de klant



Aantallen zijn enorm en groeien



**> 250 miljoen**



**> 250 miljard per dag**

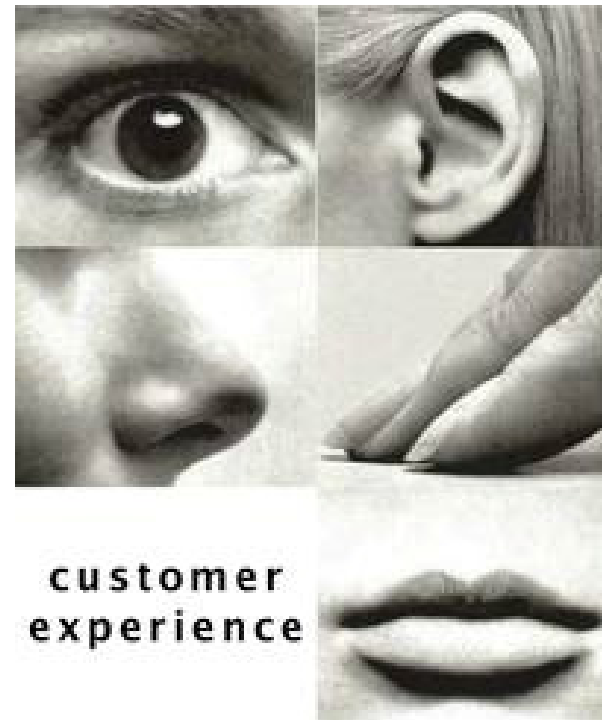


**> 5.5 mld abonnementen**



**> 400 mln views per dag**

# Contactmomenten worden op beleving gewaardeerd



# Wie en wat is de klant van morgen





# En de zakelijke klant?



Klant wil geen hijgerige verkopers



- GESCHIKT
- ONGESCHIKT

Klant wil kunnen vertrouwen, juist nu



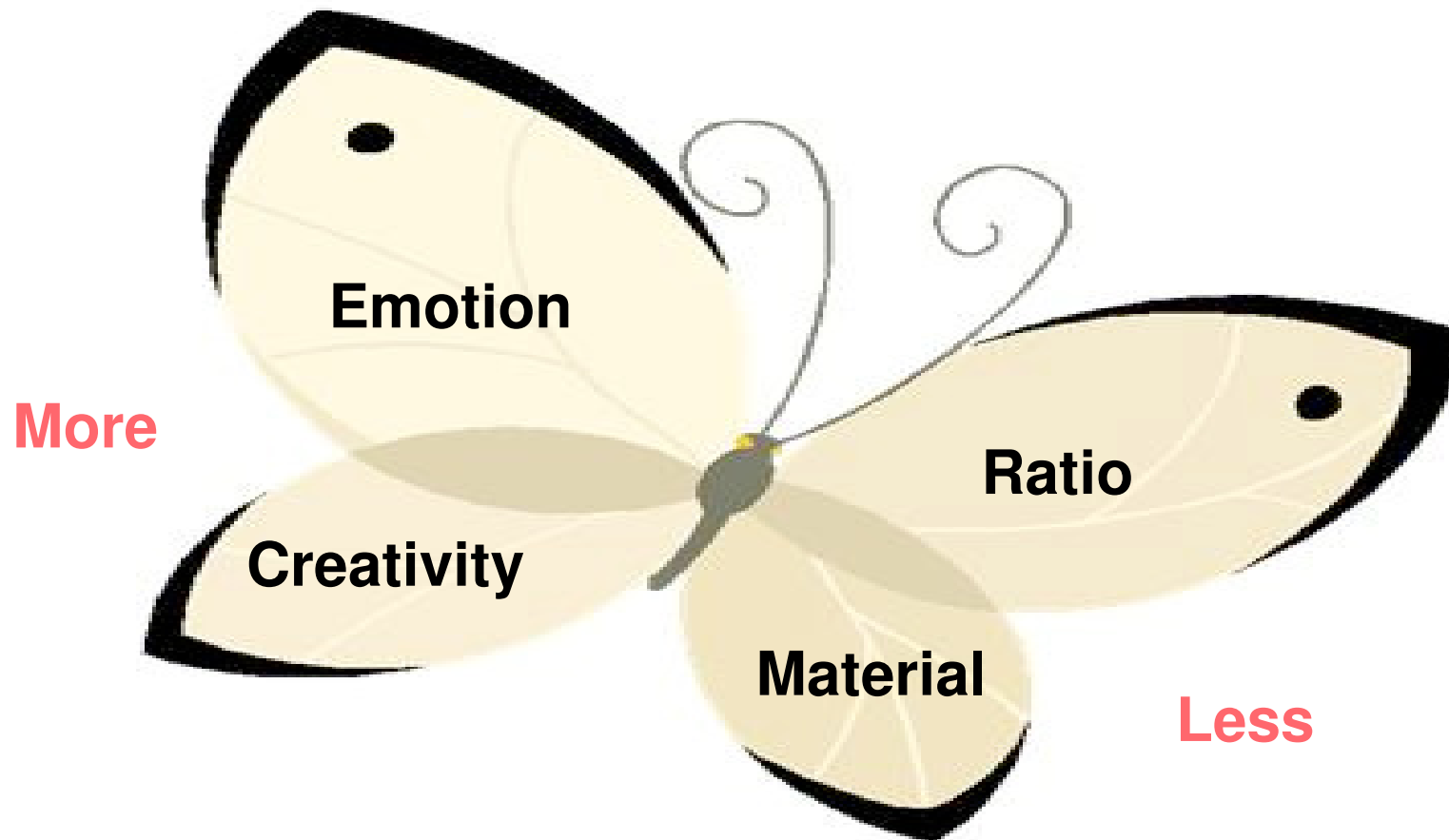
[dreamstime.com](http://dreamstime.com)

Klant wil samen alles beter maken





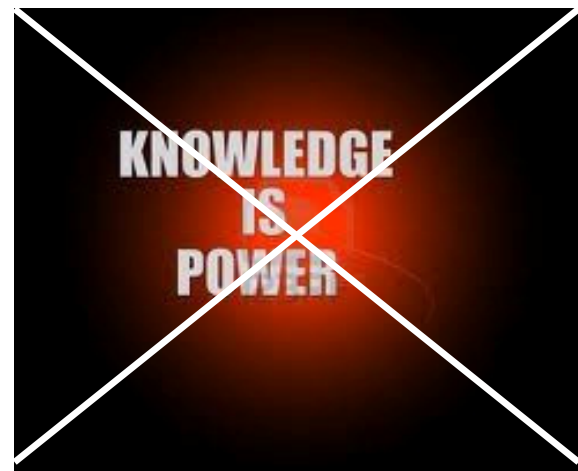
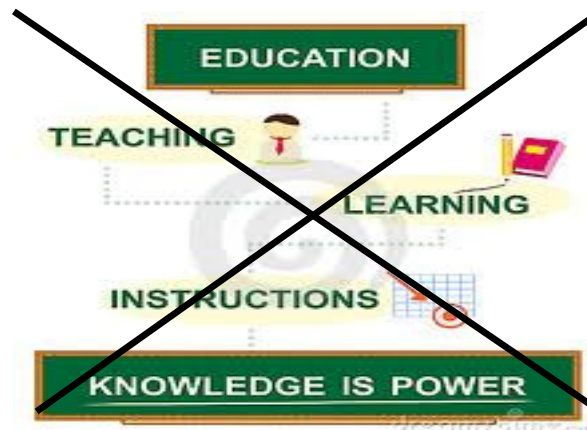
# De balans van de toekomst



# Onderscheidend vermogen



# Vergeet even kennis en vaardigheden

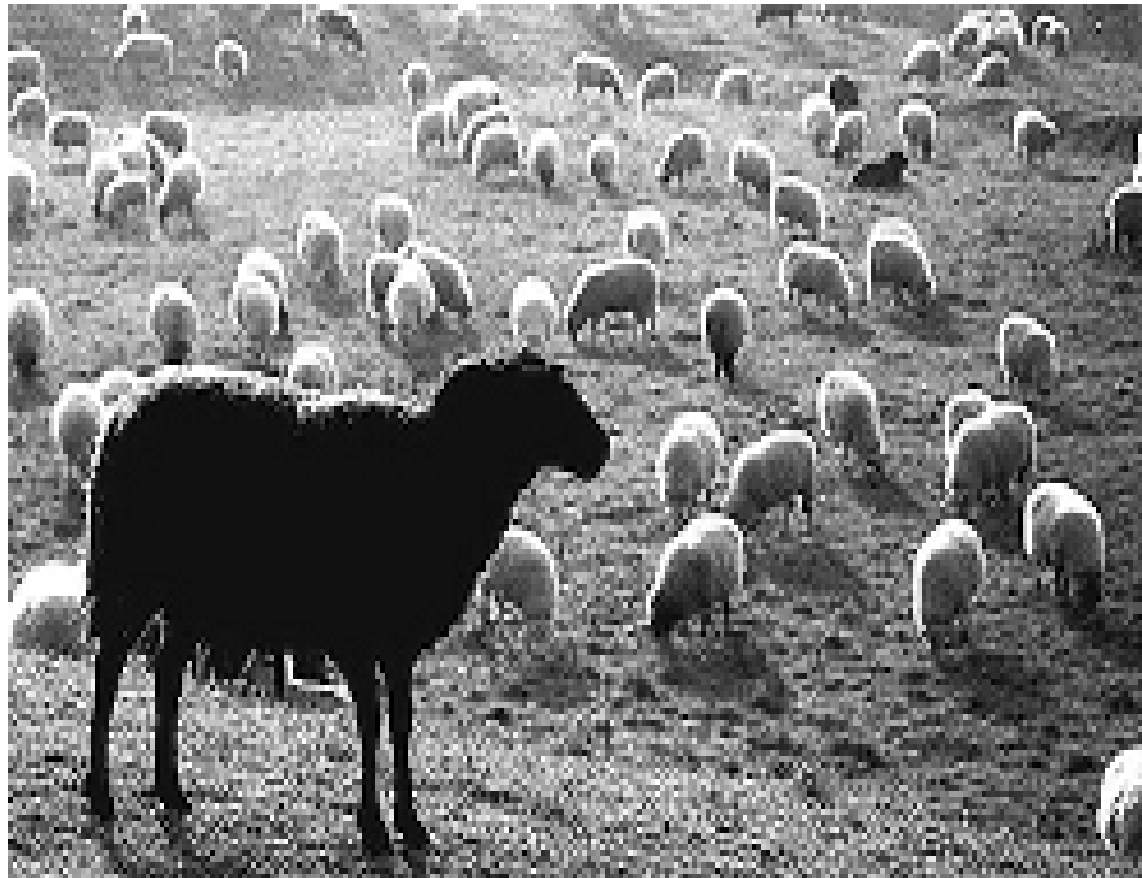


# Meer emotie en gevoel





# Wat bepaalt onderscheidend vermogen



**De mensen  
achter de  
organisatie  
en hun  
attitude**

# De tevreden werknemer



# Co-creëren met klant, de ware innovatie



$$1 + 1 = 3$$

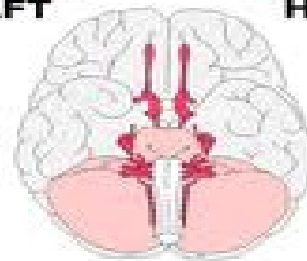


# De nieuwe ratio



## LINKER HERSENHELFT

- logisch
- tekst
- analytisch
- rationeel
- lineair



## RECHTER HERSENHELFT

*creativiteit*  
intuïtie  
simultaan  
verbanden  
context

LOGICA >< GEVOEL

