

25 Jaar cultuur verandering in de contactcenter wereld

Marion V. van den Brink



1

Op weg naar het hart van de klant



Wat is cultuur?

2

Op weg naar het hart van de klant

8-1-2012

Van zeester



Naar octopus



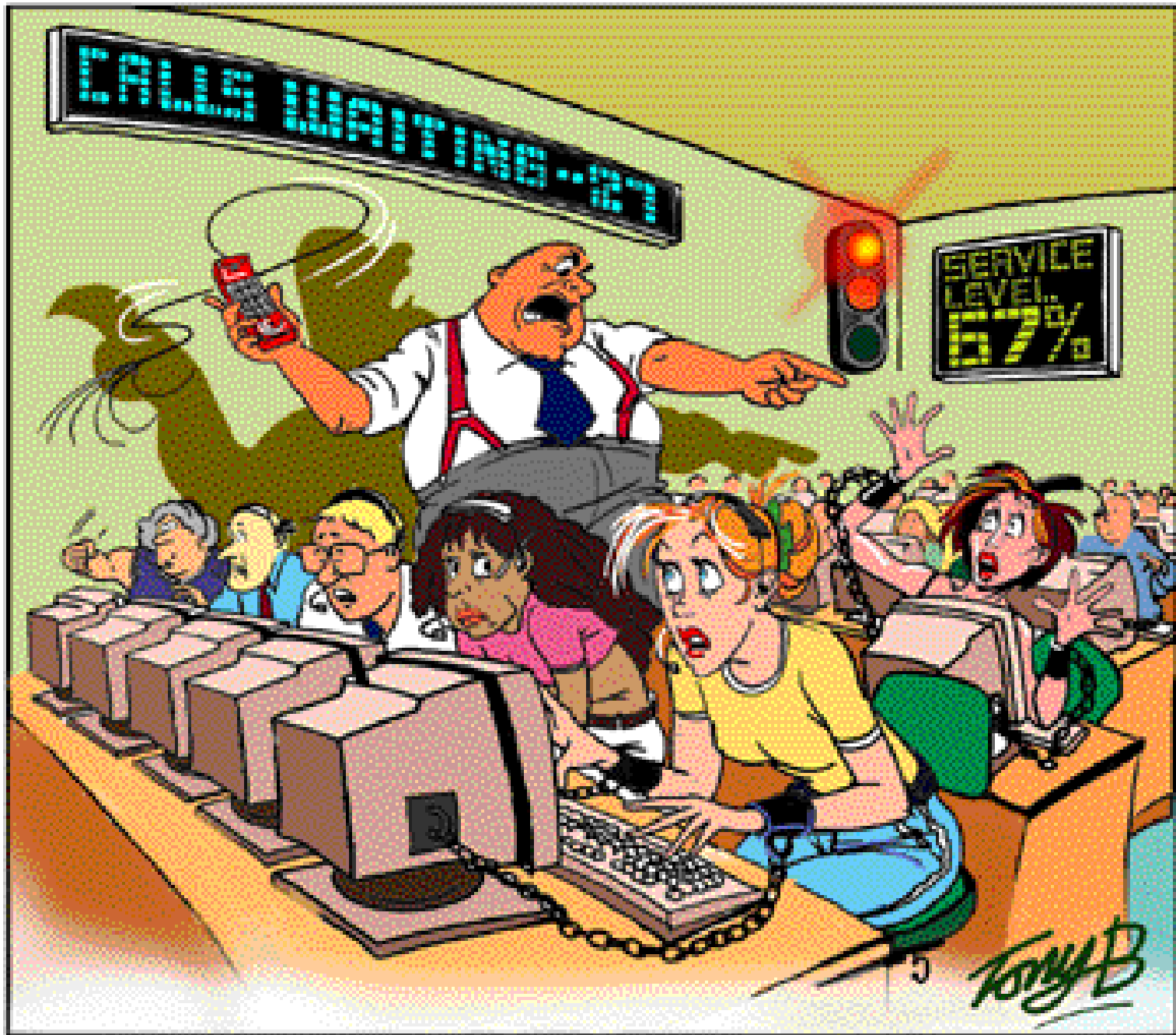
4

Op weg naar het hart van de klant

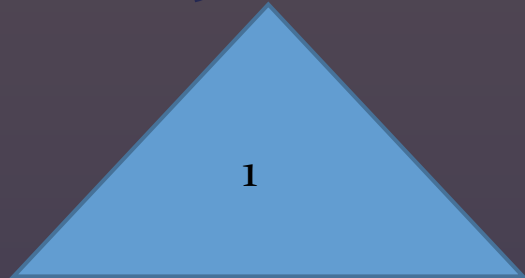
0-7-2012

1987





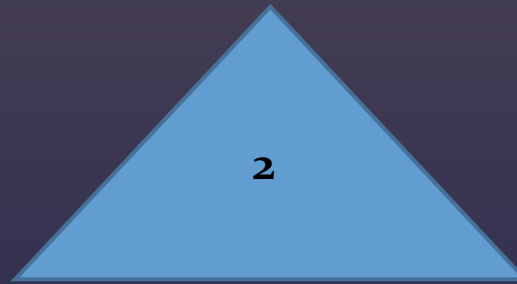
BEDRIJF/PRODUCT



Medewerker

Klant

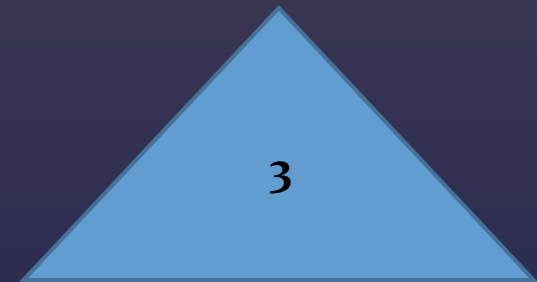
Bedrijf/product



MEDEWERKER

klant

Bedrijf/product



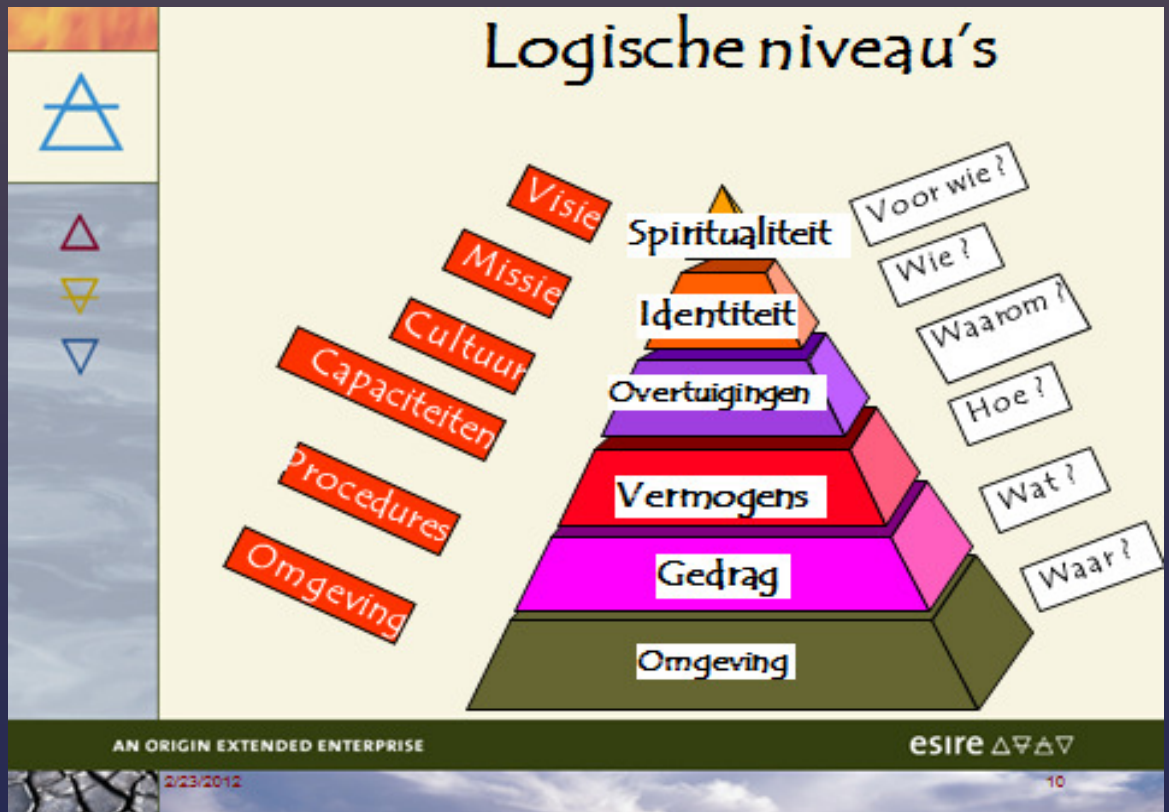
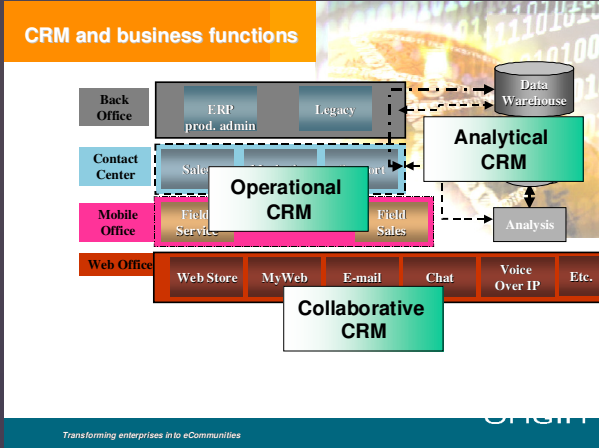
medewerker

KLANT

7

Op weg naar het hart van de klant

8-7-2012



8

Op weg naar het hart van de klant

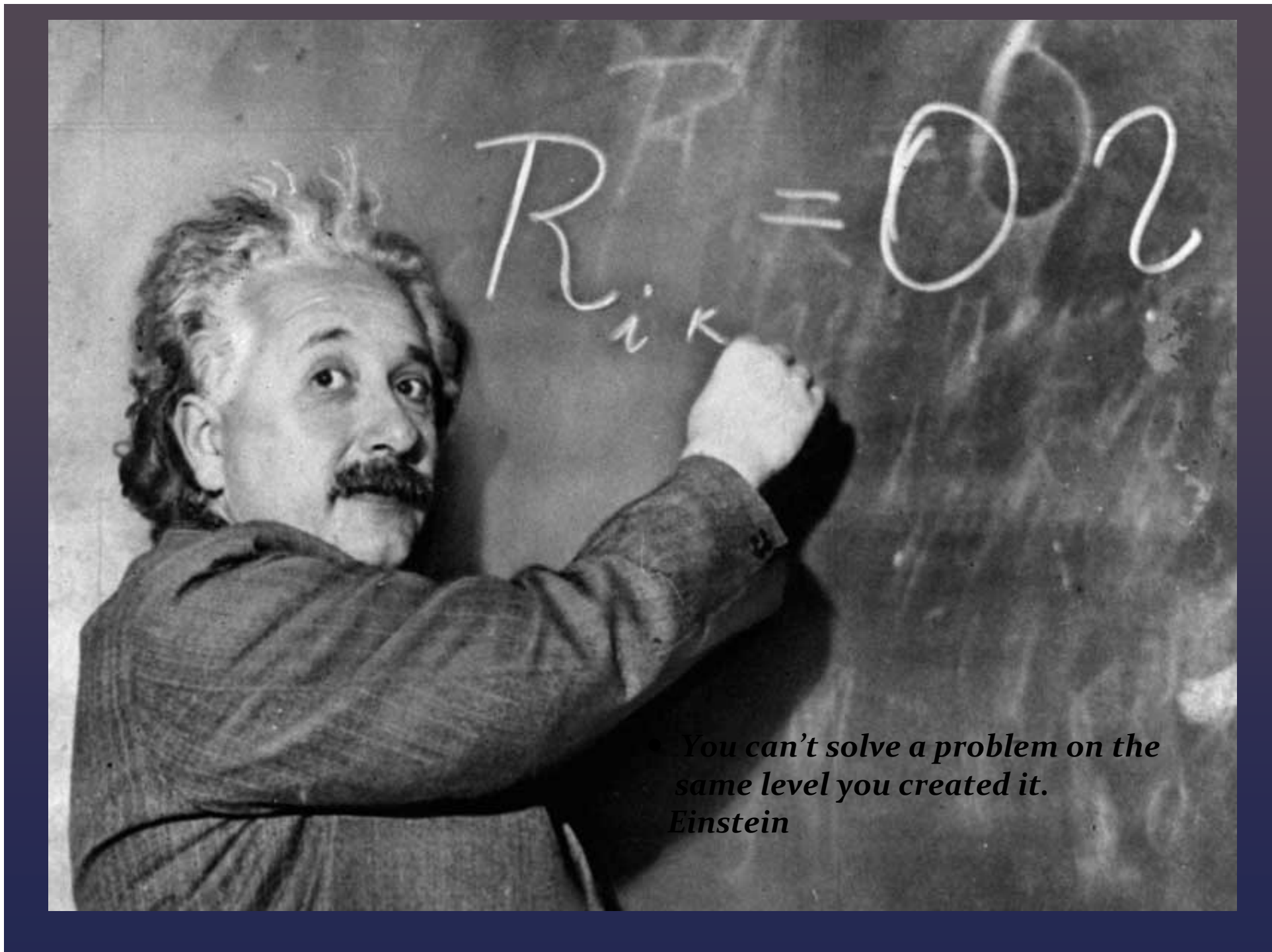
8-1-2012



10

Op weg naar het hart van de klant

8-7-2012



*You can't solve a problem on the
same level you created it.
Einstein*

De klant centraal



Op weg naar het hart van de klant

8-7-2012

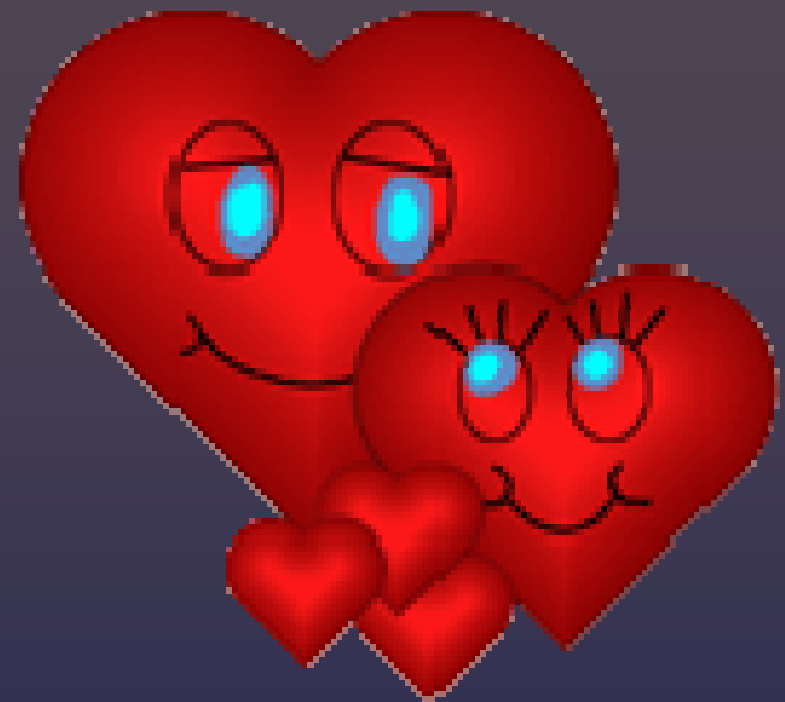


Never ending staircase

13

Op weg naar het hart van de klant

8-1-2012



De rol van de leider



15

Op weg naar het hart van de klant

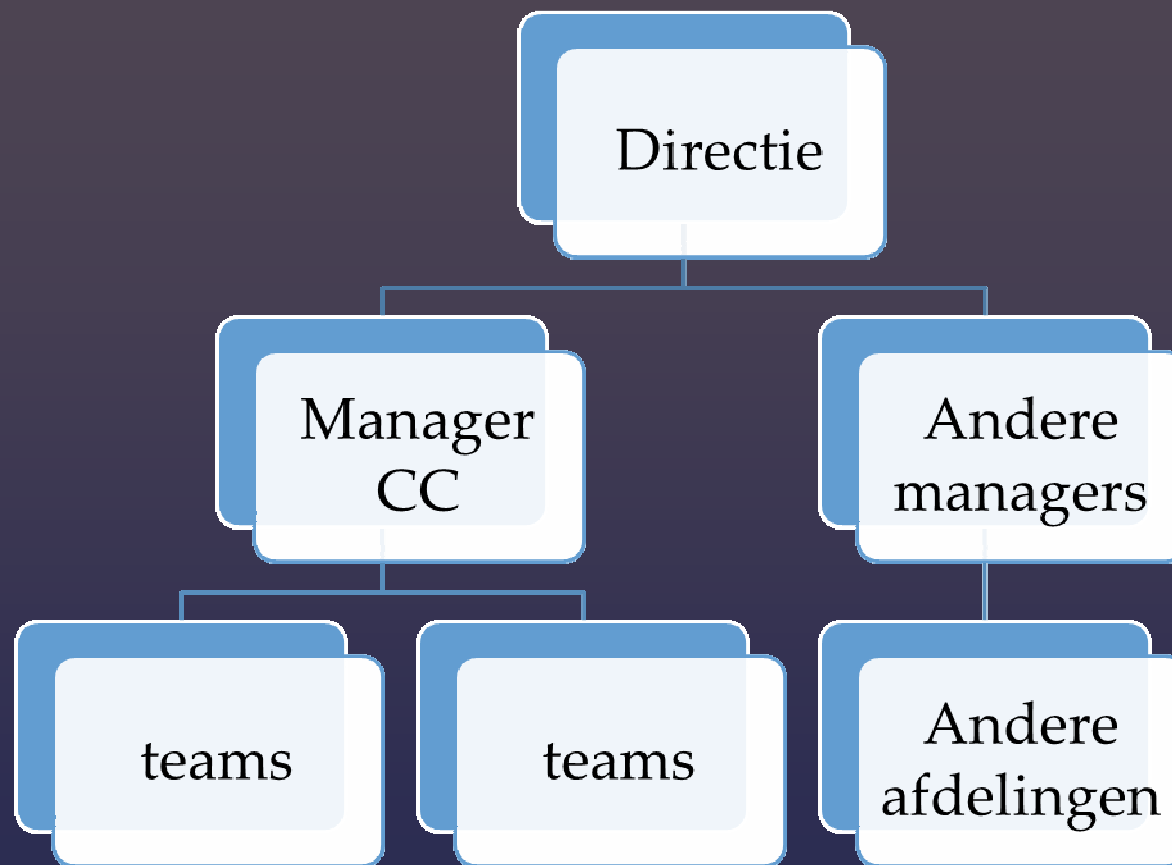
8-1-2012



16

Op weg naar het hart van de klant

8-7-2012



18

Op weg naar het hart van de klant



