

Klantgerichtheid levert geld op!

# MASTERCLASS



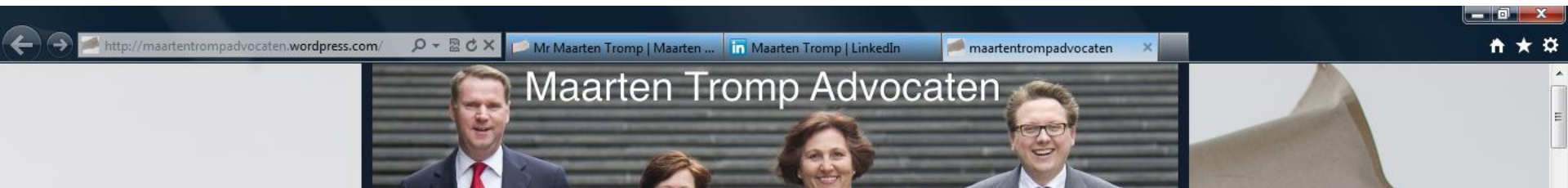
**KIVI NIRIA**

30 mei 2012

# Wat is klantgerichtheid?

<http://www.youtube.com/watch?v=3OJ5WkmlI9Y>

# Maarten Tromp Advocaten



*Eric, een vriend van mij, moet een operatie ondergaan aan zijn huig. Hij laat zich van te voren goed informeren wie dé specialist is. Eenmaal op de operatietafel staat er echter een andere arts dan was afgesproken. Eric pikt dit niet, cancelt de operatie en gaat naar huis...*

*Bleek om de neus zit hij enkele uren later thuis op de bank. De telefoon gaat en zijn vrouw neemt op. Het is het ziekenhuis. De medewerker meldt dat de operatie van haar man is geslaagd en dat hij weer op zaal ligt.*

# Achtergrond gegevens

## **Bart van Emden**

1 april 2008:

Oprichting marketingbureau voor  
dienstverleners & eigenwijze  
professionals

**Van Emden Marketing  
Consultancy bv**

1998-2008:

Marketing Manager  
Royal Haskoning

Opleiding:

Radboud Universiteit  
Marketing en massacommunicatie



MS Navigathor 1914

# Klanten

ABN Amro

Acacia

Adfias

Arcadis

Dura Vermeer

Ekopower

Fugro

Goudappel Coffeng

Holland Consulting Group

IHC Merwede

Kamer van Koophandel

KIVI NIRIA

La Red

Loading Systems

NLingenieurs

Management Instituut

NRG /ECN

Nielen&Vanlaar Accountants

Nyenrode Business Universiteit

Performance College

Railinfra Solutions

STEM

STOAS

TBI

Teeuwengroep BV

UMC St. Radboud

Unive Verzekeringen

UWV

Van Putten Van Apeldoorn Notarissen

Van der Hoeff en Partners

Van Oord Dredging and Marine Contractors

VeriCon

Volker Wessels / VSH

Waterland Ziekenhuis

# Klantgerichtheid levert geld op!

## Programma vanavond

1. Klantgerichtheid: waar hebben we het over?
2. Richard Pater: Case Railinfra Solutions
3. Vragen, vragen vragen!

Klantgerichtheid levert geld op!

## Vervolgssessies

20 september	deel 1, Leon van de Pas GM Philips
22 november	deel 2, Age Vermeer, directeur Dura Vermeer
24 januari '13	Auke Piek, CEO Verwater

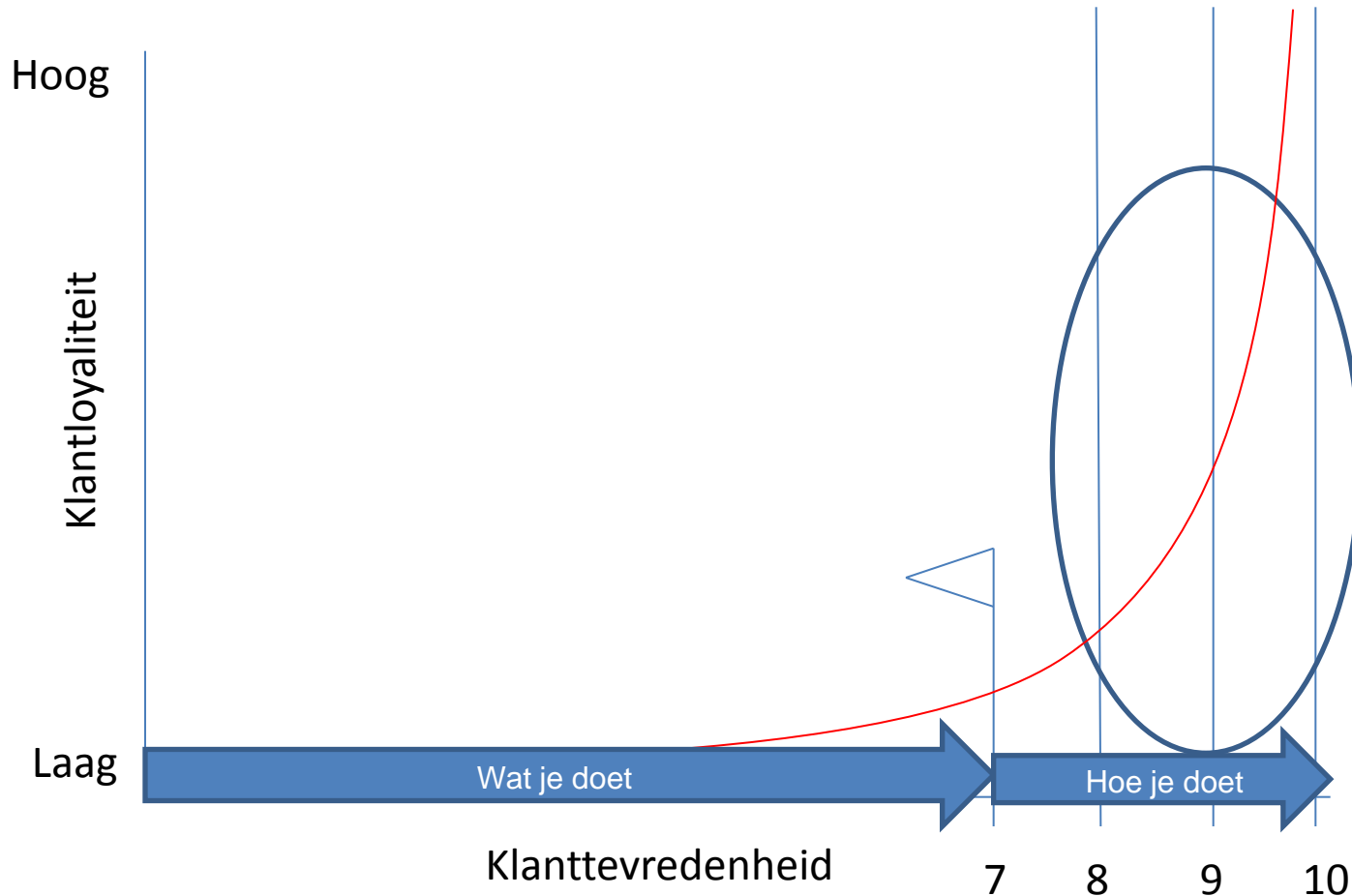
# Klantgerichtheid?!



Ontwikkelen van klantgerichtheid, begint met het uitgangspunt dat je eigenlijk niets weet van je klanten....



# Commerciële impact van klanttevredenheid (1)



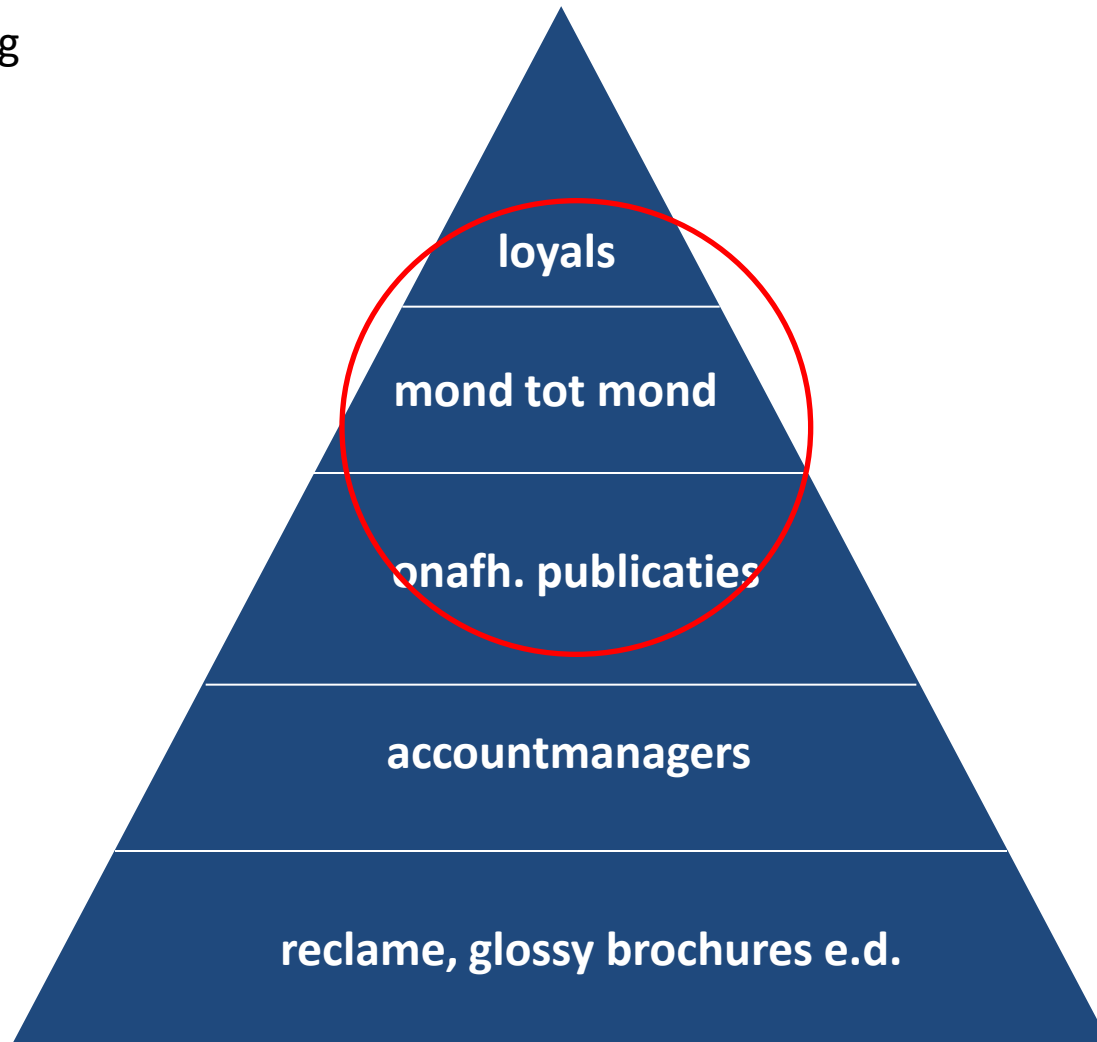
Tevreden klanten zijn onverschillig!!!!

# Commerciële impact van klanttevredenheid (2)

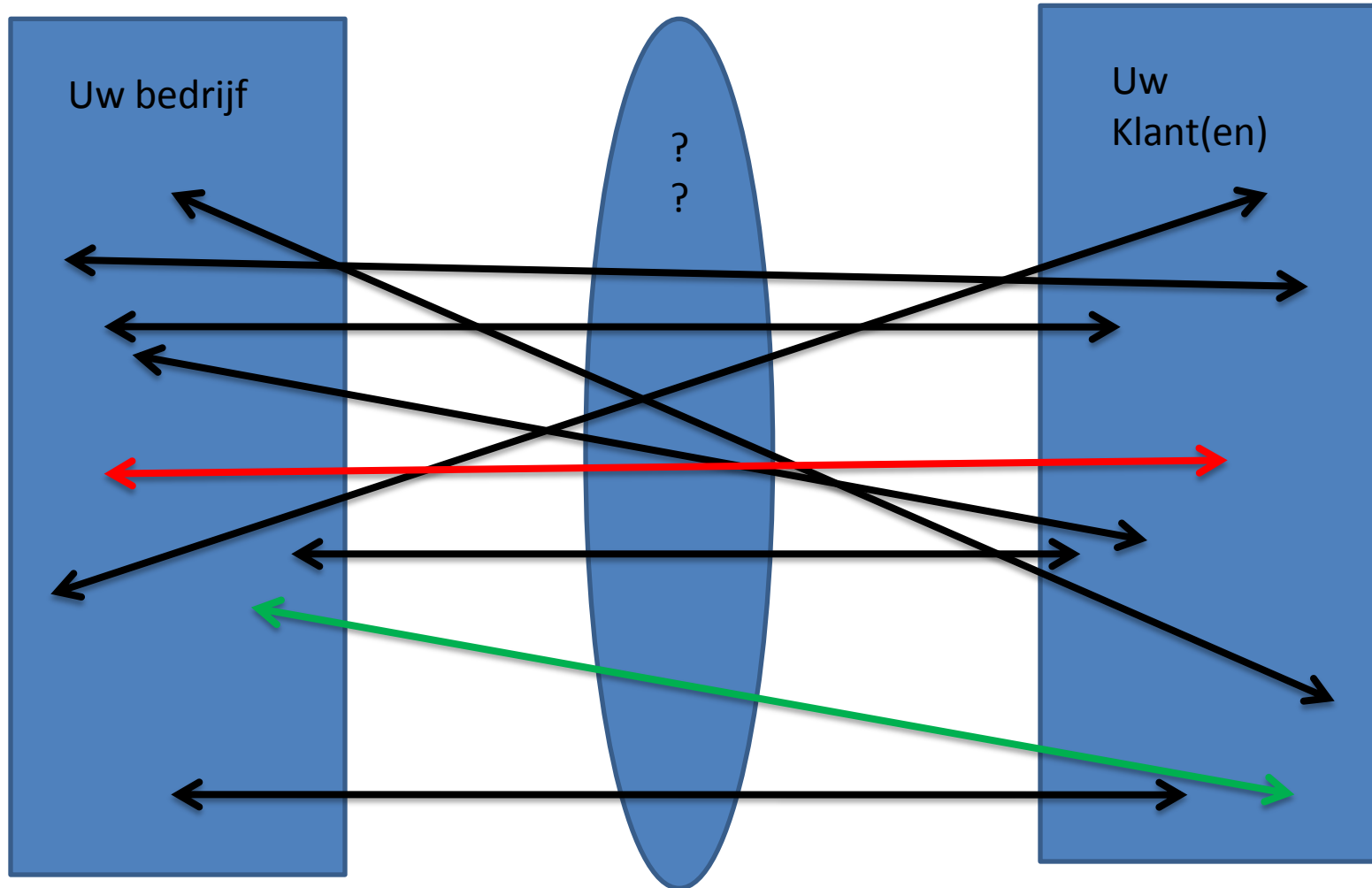
Beïnvloeding  
hoog



Laag



# Het vraagstuk...



# Structurele inzet van promotors...



?? %  
Wie



?? %



?? %  
Wie

Bericht Invoegen Opties Tekst opmaken

Knippen Plakken Opmaak kopiëren/plakken Klambord

Calibri (H) 11 Basistekst

Adresboek Namen controleren Namen

Bestand Item Visitkaartje Agenda Handtekening Invoegen

Opvolgen Opties

Machtiging Hoge urgentie Lage urgentie

ABC Spelling Taalcontrole

Dit bericht is niet verzonden.

Verzenden Aan... CC... Account BCC:

Onderwerp: uw tevredenheid over onze recente levering


Geachte heer <naam klant>,

Recent hebben wij u <naam levering> geleverd. Als kwaliteitsorganisatie zijn wij erg benieuwd naar uw ervaring. Wij vragen 1 minuut van uw tijd om bijgevoegde vragenlijst met 5 vragen in te vullen.

Klik [hier](#) om naar de vragenlijst te gaan.

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,



Hoe tevreden bent u over onze laatste levering?



*ontevreden*



*tevreden*



*meer dan tevreden*

Wat is uw motivatie voor deze beoordeling?

Hoe waarschijnlijk is het dat u onze diensten aanbeveelt bij anderen?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Heeft u suggesties voor verbeteringen of tips?

Heeft u nog opmerkingen?

 verzenden

# Rood en Groen Alarm

RED ALERT: <naam respondent> is <ontevreden> over glasvezel - Bericht (HTML)

Bericht Invoegen Opties Tekst opmaken

Knippen Plakken Kopieëren Opmaak kopiëren/plakken Klambord

Arial 18 Basistekst

Adresboek Namen controleren

Bestand Item Visitakaartje Agenda Handtekening Invoegen

Opvolgen

Machtiging Hoge urgentie Lage urgentie Opties

ABC Spelling Taalcontrole

Dit bericht is niet verzonden.

Aan... <direct leiding gevende>

Verzenden CC... <projectleider>

Account BCC:

Onderwerp: RED ALERT: <naam respondent> is <ontevreden> over glasvezel

**Respondent gegevens:**  
Respondent : Joep van 't Hek  
Organisatie : Kijkwaterstaat  
Telefoonnummer : 112  
E-mail : Joep@kijkwaterstaat

**Antwoorden op vragen:**

Hoe tevreden bent u over uw (de aanleg van)

Wat is uw motivatie voor deze beoordeling?

Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf bij anderen aanbeveelt?

Heeft u suggesties voor verbetering of tips?

Opmerkingen

6  
De monteur was ....

5  
Probeer iets te doen aan....

Zou graag....

Drafts - Microsoft ... jaarrekening 2010 - ... 5 Herinneringen RED ALERT: <naam... ControlCenter3 ICT Concepts Microsoft PowerPoi... EN 16:36

# Managen van uitzonderingen



Score  
ontevreden

**Rood Alarm** : direct actie daar waar het moet.

Voorbeeld werkwijze bij respons “ontevreden”

- Mailbericht naar intern betrokkenen met reactie respondent;
- Gezamenlijk bepalen wat te doen;
- Bellen met betrokken respondent binnen 2 dagen;
- Vastleggen afspraken en eventueel vervolg;
- Uitvoering vervolg;
- Terugkoppeling respondent.



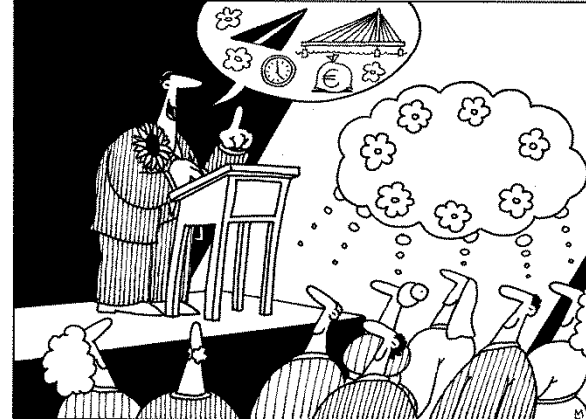
# Wat te doen met hofleveranciers van klantambassadeurs?



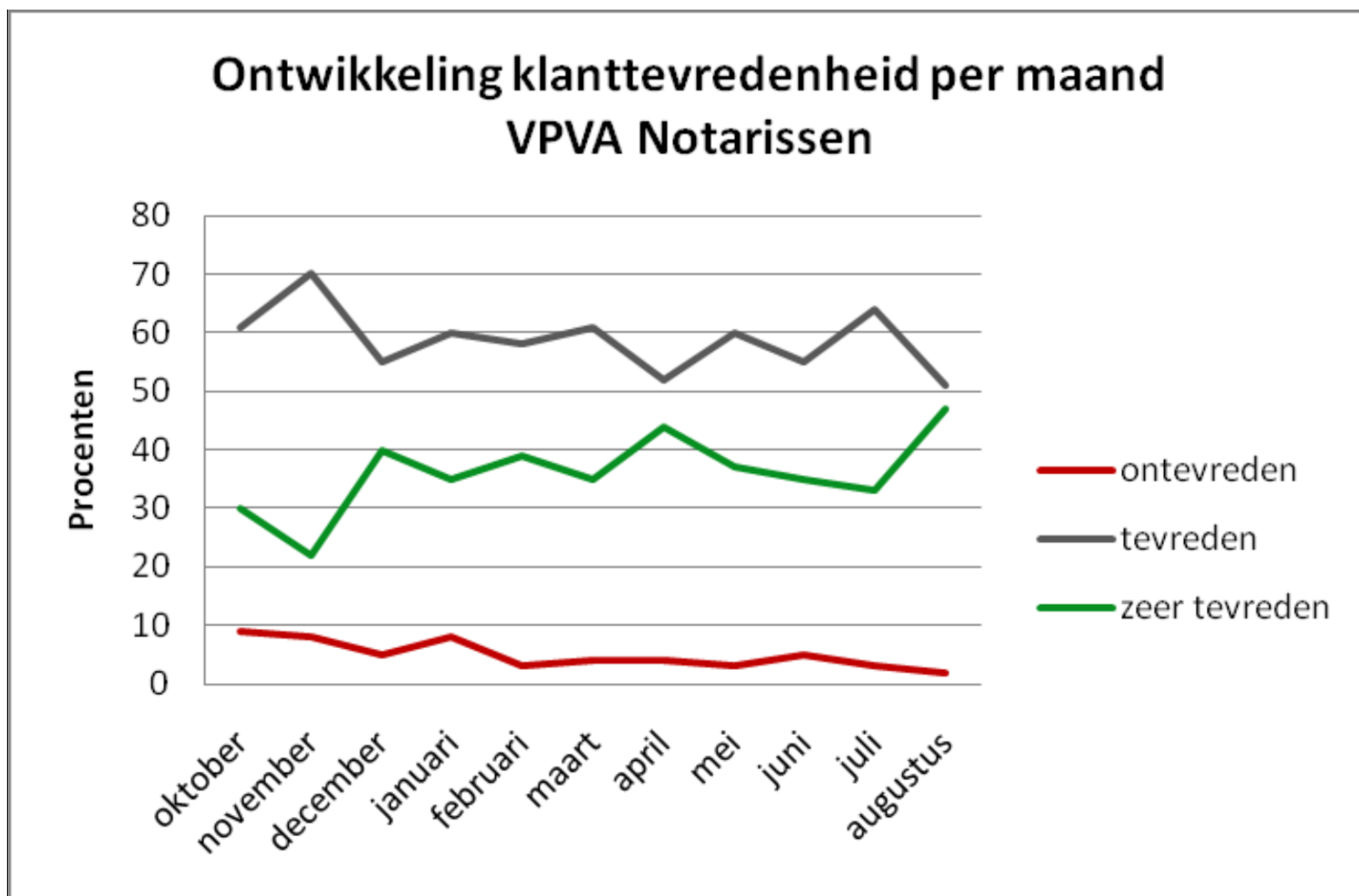
BIJ AMBASSADEURS VRAGEN NAAR HUN NETWERK.



AMBASSADEURS VERTELLEN HUN VERHAAL VIA SYMPOSIA EN CONGRESSEN.



# Voorbeeld trendanalyse



# Het grotere plaatje

Gedrag / Ervaring	A klanten	B klanten	C klanten
+		<i>Oorzaken?</i> <i>Kopieerbaarheid?</i>	
0		<i>Netwerk kansen?</i> <i>Leerervaringen?</i>	
-		<i>Direct actie?</i> ....	



Individuele reacties van key customers geven een totaalbeeld...

# Ontwikkelen op klantgerichtheid

1.  
Gereedschap

4.  
Competenties

2.  
Organisatie

3.  
Middelen

# Ontwikkelen op klantgerichtheid



Stap 1.  
Meten is weten

Stap 2.  
Leren en  
organiseren

Stap 3.  
Toepassen!

# Hoe klantgericht is uw organisatie?

## Doe de scan!

1. Selecteer *een* klant
2. Inventariseer de interne contactpersonen
3. Inventariseer de externe contactpersonen
4. Stel de vijf vragen aan zowel collega's als aan klanten
5. Welke conclusie trekt u? Hoe is de verdeling in -/0/+ in procenten? Wat zijn de oorzaken?

Klantgerichtheid verbeteren in 3 maanden?



**HOOFDPIJN!**