



Masterclass 'Klantgerichtheid levert geld op!'  
KIVI NIRIA - 2 december 2013

'Hoe kom je uit de prijsspiraal?'  
Arie van Vliet – Gouda Vuurvast Services  
Robert Hageman - AVR Afvalverwerking BV



an ANDUS group company



# Wat zijn de verwachtingen voor vanavond?



# Wat verstaan we onder “klantgerichtheid”?

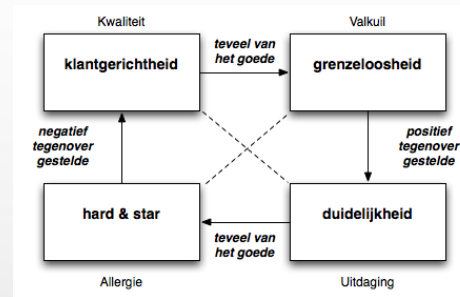




# Wat is klantgerichtheid?

Willekeurig vanuit google:

- Respect voor de klant
- Dienstverlenend ingesteld
- Analytisch en praktisch tegelijk en daarmee oplossingsgericht
- Inlevingsvermogen, verplaatsen in de klant, klachten en problemen in een vroeg stadium herkennen
- Goed luisteren
- Goed overtuigen, ondersteunen en uitleggen.
- Inzicht in de verschillende klantengroepen en verschillende belangen van klanten.
- Balans tussen de belangen van jouw bedrijf en de belangen van de klant



Enz., enz., enz.



**INEZ**  
10 gouden regels voor klantgerichtheid

1. Behandel klanten persoonlijk en vriendelijk
2. Communiceer begrijpelijk en duidelijk
3. Kom afspraken na
4. Wees betrouwbaar: doe wat je zegt
5. Handel in het belang van de klant
6. Geef zo snel mogelijke service
7. Doe eens wat extra's
8. Los problemen zo snel mogelijk op
9. Negeer klanten nooit – reageer altijd
10. Verplaats je in de situatie van de klant – toon begrip



Klantvriendelijk	Klantgericht
Vriendelijk	Oplossend
Passief	Pro-actief
Korte termijn	Lange termijn
Dienstverlenend	Waarde toevoegend





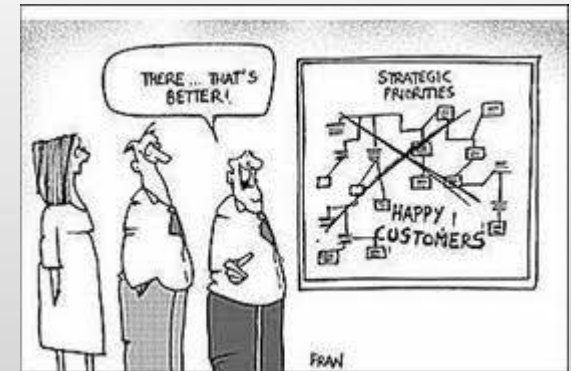
Luisteren?



Inleven?



Klantvriendelijk?



Oplossingsgericht?



Communicatie?





**Arie van Vliet**  
 Director at Gouda Vuurvast Services BV  
 Rotterdam en omgeving, Nederland Glas, keramiek en beton

Huidig Gouda Vuurvast Services BV  
 Vorige Imtech Industry BV, Ravebo Groep, Menro International  
 Opleiding MTS Werktuigbouwkunde

meer dan 500 connecties

Profiel bewerken

nl.linkedin.com/pub/arie-van-vliet/10/a88a27/

Contactgegevens

Achtergrond

Samenvatting

Kijk vooruit en vooral naar mogelijkheden om te optimaliseren. Je hoeft namelijk niet ziek te zijn om beter te worden en je gelijk proberen te halen is als achteruit lopen om te bewijzen waar je bent geweest! Denk "out of the box", als je iets nieuws zoekt moet je zoeken op plaatsen waar je nog nooit bent geweest anders zul je vinden wat je altijd al hebt gevonden. Het hoeft per definitie niet altijd nieuw te zijn, het geheim van succes kan ook zijn door gewone dingen ongewoon goed te doen. Geniet vooral van het klimmen want op de top ben je maar even.

Ervaring

Director

Gouda Vuurvast Services BV  
 januari 2008 – Huidig(e) (5 jaar 11 maanden)

Responsible for the Maintenance activities in the Industry of the Netherlands (Petrochemical, Non-ferro, Waste & Energy) concerning demolition, engineering, delivery and application of refractory materials.

Director

Imtech Industry BV  
 januari 2001 – januari 2007 (6 jaar 1 maand)

Responsible for Maintenance activities for electrical and instrumentation equipment.

- 1 aanbeveling:



**Paul Muller**  
 Owner and Director at TecLine International

In zijn tijd bij Imtech heb ik Arie leren kennen als een directeur die in staat is "out of the box" te denken en belangrijke daar ook naar te handelen. Dit maakt het mogelijk creatieve ideeën te implementeren die uiteindelijk bijdragen aan een... Weergeven

Managing Director

Ravebo Groep  
 januari 1995 – december 2001 (7 jaar)

Sales Representative, Sales Manager and Sales Director

Menro International  
 januari 1985 – december 1994 (10 jaar)

Office Manager

Techno Time  
 1986 – 1987 (1 jaar)

Sales Engineer

Van Gelder Compagnie  
 januari 1980 – december 1984 (5 jaar) | Rotterdam en omgeving, Nederland

Gebruik je gezonde boerenverstand!

Way of life / way of thinking

- Je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden
- Als je iets nieuws zoekt moet je zoeken op plaatsen waar je nog nooit bent geweest anders zul je vinden wat je altijd al hebt gevonden (koelkastvraag!)
- Het hoeft niet altijd nieuw te zijn. Het geheim van succes kan ook zijn door de gewone dingen ongewoon goed te doen
- Piet van der Mark





# Afval & Energie

## (Petro)chemie



## (Non)ferro









# Klanttevredenheidsmeting

*Verwachtte resultaten:*

Respons.....25%  
 Ontevreden.....10%  
 Tevreden.....70%  
 Meer dan tevreden....20%

*Gerealiseerd na 6 maanden en 87 metingen:*

Respons.....44%  
 Ontevreden.....3%  
 Tevreden.....48%  
 Meer dan tevreden...49%

Extreem laag

Extreem hoog



# Project “Odysseus”

- Toelichting + de 7 succesfactoren van plan [Odysseus](#)
- Filmpje AVR [avr1509-YouTube sharing.mov](#)



# Stelling

Doen wat de klant vraagt = klantvriendelijk

In de behoefte van de klant voorzien = klantgericht





# Klantendag

- Toelichting op thema Innovatie & Inspiratie
- *Tevredenheidsmeting:*

Respons.....??%

Ontevreden.....0%

Tevreden.....3%

Meer dan tevreden.....97%

Belachelijk!

- Filmpje 1
- Filmpje 2



# Moraal van het verhaal

