

Klantgerichtheid levert geld op!

MASTERCLASS



KIVI NIRIA

Mei 2014

GOUDA  *vuurvast services*

Railinfra Solutions
WITTEVEEN + BOS
ROYAL HASKONING
DB INTERNATIONAL

 **Omgevingsdienst West-Holland**

UMC  **St Radboud**

LS
LOADING SYSTEMS



CAUBERG-HUYGEN | **CH**
RAADGEVENDE INGENIEURS BV

SPM
shoe trade

oranjewoud

IMC
MERWEDE

Teeuwen Groep
sprekers- en inspiratiebureau

Van Oord



FUGRO

Visser & Smit Hanab


BOB



DURA VERMEER

VeriCon

NYENRODE
BUSINESS UNIVERSITEIT

heijmans

NRG


KIVI NIRIA

 **ARCADIS**

NL
accountants
NielenVanDeLaar

 **ECN**

balie+
laat je advocaat zijn

GOORTS+ COPPENS
ADVOCATEN ADVISEURS
voorkomen doe je samen

 **hertel**

HARSCO
INFRASTRUCTURE

Klantgerichtheid levert geld op!

Serie Masterclasses:

December GVS/AVR, Arie van Vliet, Directeur GVS

3 Maart Carglass, Robert Sterke, Marketing Directeur

7 April Tata Steel, Sander Heinhuis, Marketing Manager

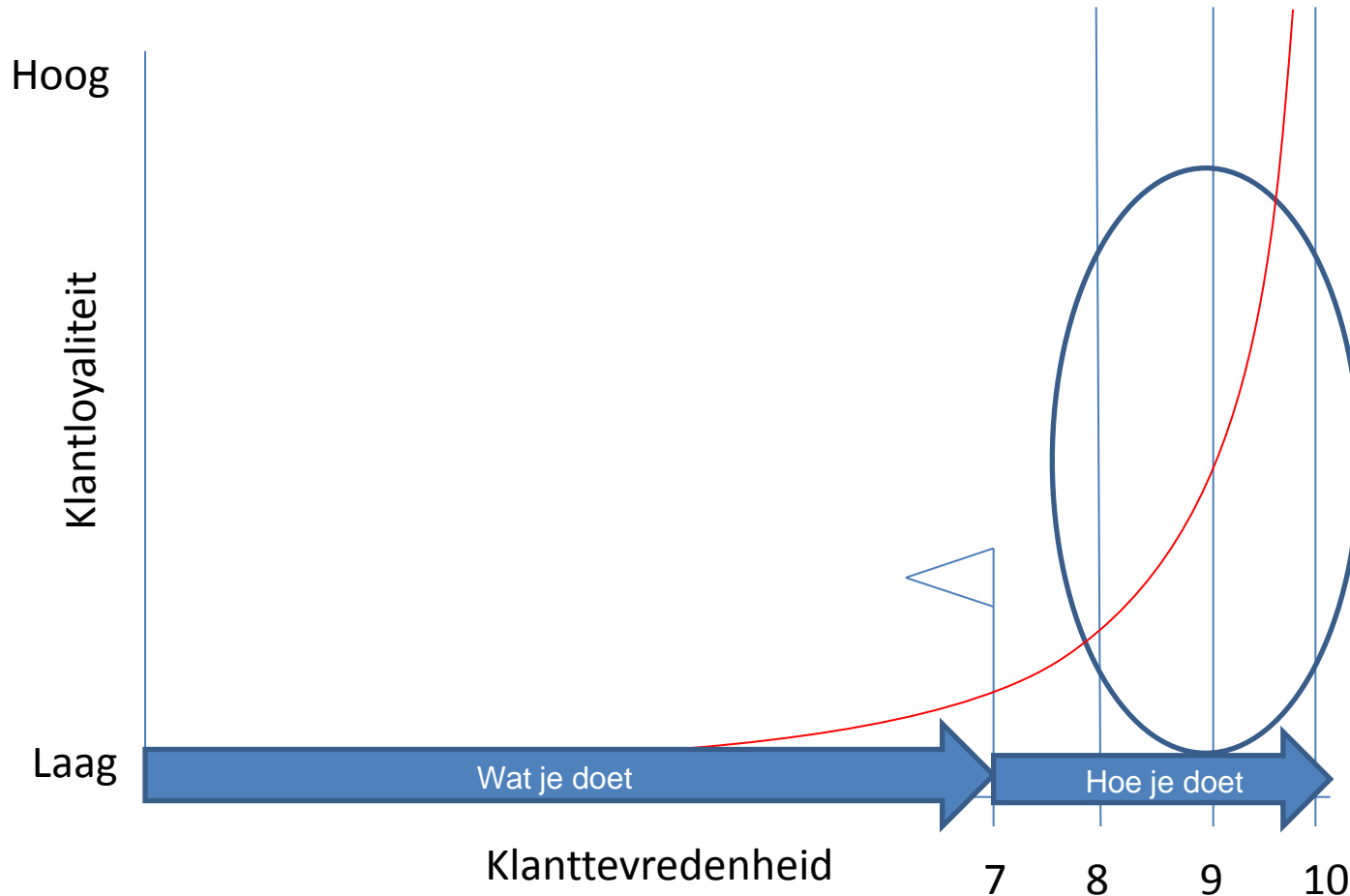
Mei ProRail, Marc Unger, Hoofd AKI

Klantgerichtheid levert geld op!

Programma vanavond

1. Introductie onderwerp: Een beetje theorie...
2. Marc Unger, Hoofd AKI ProRail
3. Pauze
4. Vervolg Marc Unger
5. Vragen, vragen vragen!

Commerciële impact van klanttevredenheid (1)



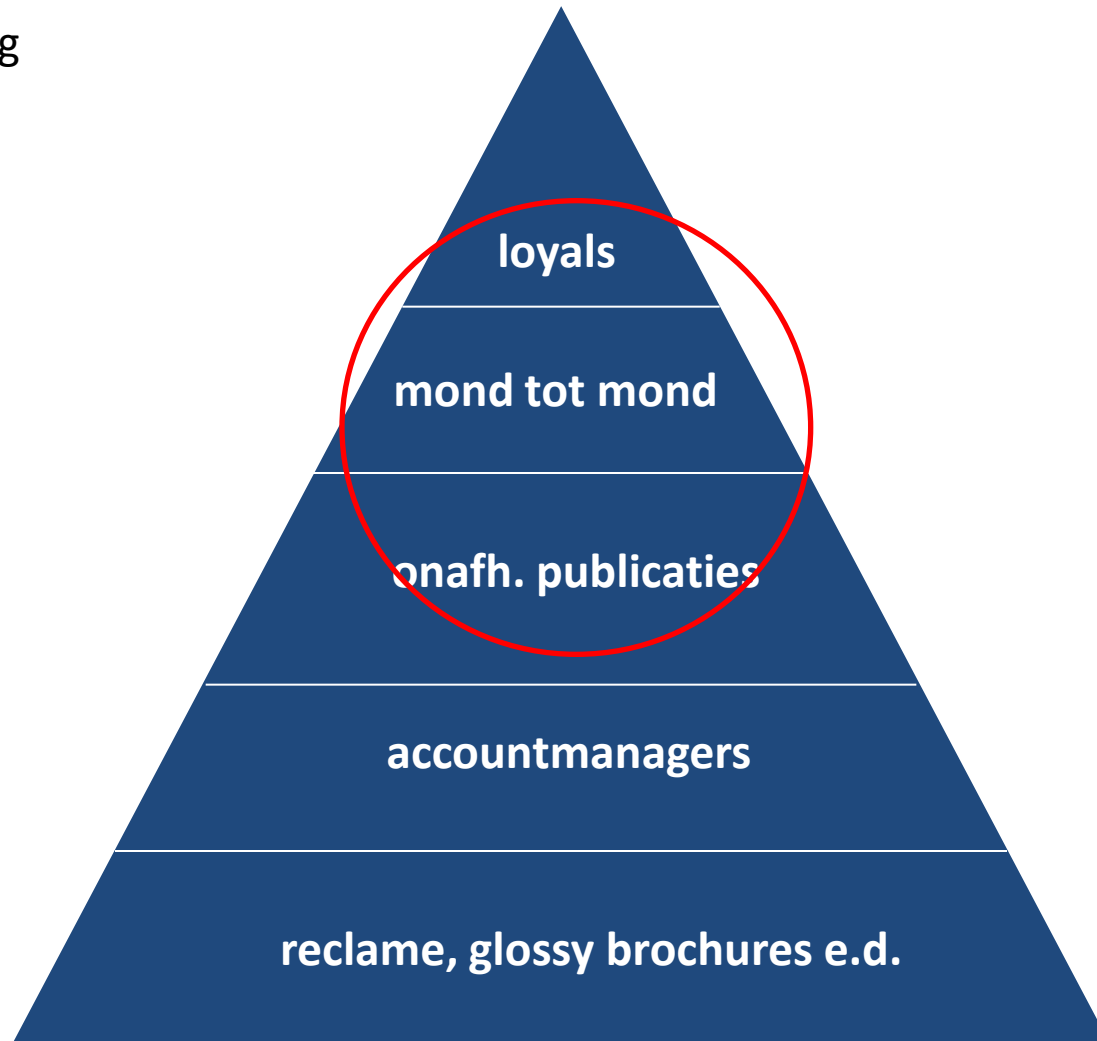
Tevreden klanten zijn onverschillig!!!!

Commerciële impact van klanttevredenheid (2)

Beïnvloeding
hoog



Laag



Vraag aan jullie....

Publieke opdrachtgevers vertellen je van alles,
maar uiteindelijk gaat het maar om 1 ding:

de prijs!



Het einde der dagen...

- <https://www.youtube.com/watch?v=hCdGM0qWBQs>