

Klantgericht werken

Werkwijze

Klantgericht werken richt zich op de bewustwording van de medewerkers en de onderlinge afstemming binnen het team om als bedrijf onderscheidend naar de klant te zijn.

De methodes die gebruikt worden zijn zodanig van opzet dat alle deelnemers betrokken worden bij de training.

Dit resulteert in een grote draagkracht van de visie, die het bedrijf heeft, om onderscheidend te zijn naar de klant. Men leert van elkaars inzichten en werkprocessen met de daarbij behorende kansen en mogelijke verstoringen hierop vanuit het eigen werkgebied.

Doel:

De klant zodanig service verlenen, dat het bedrijf onderscheidend is in de markt, zonder aan efficiëntie in te boeten.

Om dit doel te bereiken worden onderstaande subdoelen nagestreefd:

- Visie op klantgerichtheid van bedrijf verhelderen.
- Werkprocessen en afspraken toetsen aan de praktijk en haalbaarheid.
- Werkprocessen en afspraken afstemmen naar het heden en de toekomst.
- Rollen en verantwoordelijkheden in klantgerichtheid verhelderen.
(van team en teamlid)
- Klantvriendelijk en klantonvriendelijk gedrag.
- Meebewegen met de klant, het waarom en hoe.
- Invloed op het gedrag van de klant
- Komen tot een actieplan waar de deelnemers zich aan confirmeren.

Bestemd voor:

- Diverse functies binnen het bedrijf.
- Werkvoorbereiding en werkuitvoering.
- Binnen en buitendienst.
- Front en back office medewerkers.

Methode heeft zijn grootste impact indien er verschillende disciplines uit het bedrijf deelnemen.

Duur van de training:

1 à 2 dagdelen.

Afhankelijk van bedrijfsorganisatie en werkniveau van deelnemers.

Het is gewenst dat uitkomsten van training verder opgevolgd worden binnen het bedrijf.

Indien gewenst kan Edunamica u ondersteunen bij deze opvolging.