

BPM SERVICE EXCELLENCE DESIGN

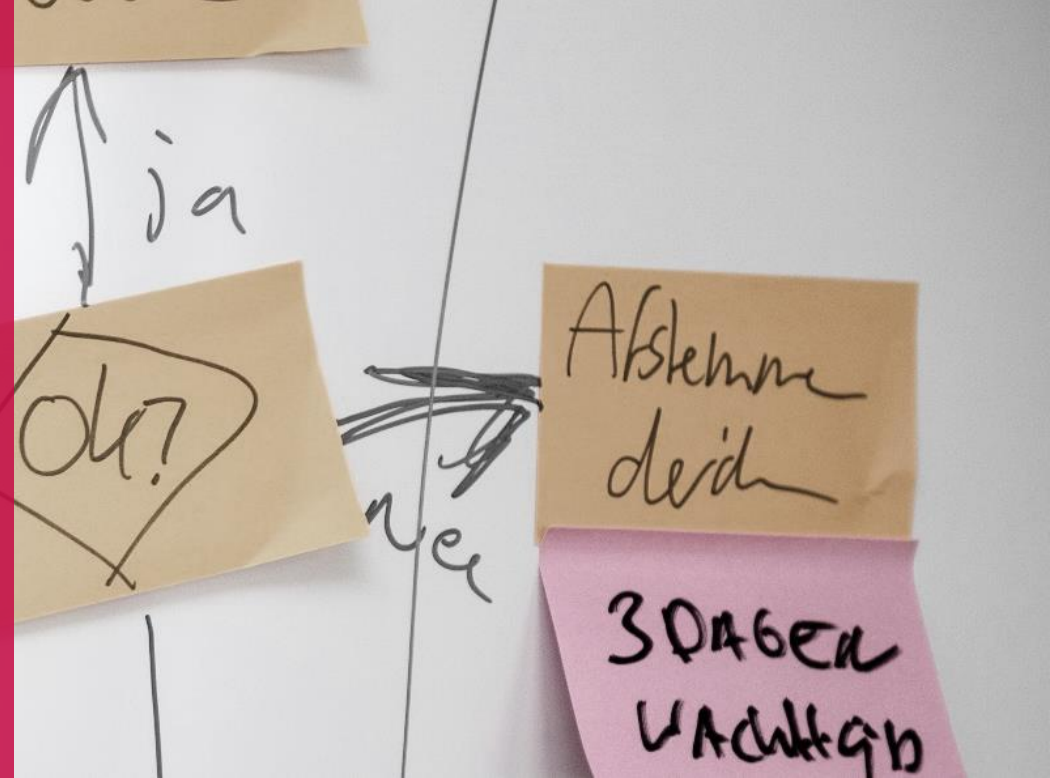
VISION PAPER



Processen zijn de basis voor 'echt' tevreden klanten



Balans vinden tussen efficiency in het proces en maatwerk voor de klant

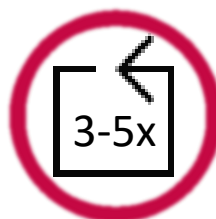


Waarom Service

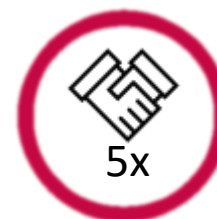
Excellence?

01

Het huidige niveau van service verlening is bij organisaties meestal nog een onpersoonlijke routine: service wordt verleend zonder enige variatie, ongeacht de klant, en dat leidt tot een slechte ervaring en lage tevredenheid. Service Excellence richt zich op de relatie met èn de beleving van de klant, waarbij de klant op een structureel efficiënte en unieke manier bediend wordt. En dat geeft mooie resultaten.



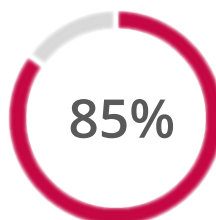
een enthousiaste klant klopt drie- tot vijfmaal vaker aan dan een 'gewoon' tevreden klant



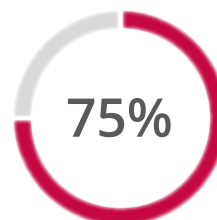
het kost vijfmaal minder om een bestaande klant te behouden dan om een nieuwe klant te winnen



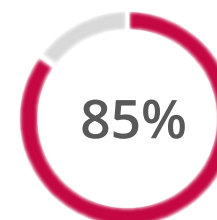
een groot deel van de nieuwe klanten komt door aanbevelingen van bestaande klanten, i.p.v. door reclames



van de omzet komt van bestaande klanten



van de klanten die op dat moment tevreden tot zeer tevreden zijn, zeggen toch hun relatie op



van alle aanbevelingen van klanten komt van enthousiaste klanten

Start met begrijpen van

je klant

02

Nadelen traditionele KTO's:

- Enquête-onderzoeken leiden niet tot concrete verbeteringen
- Enquête-onderzoeken zijn in termen van het proces waardeloos



De klant staat alleen open voor een 9+ als er voldoende basistevredenheid is



Klanten hebben geen boodschap aan de wijze waarop een organisatie georganiseerd is



Organisaties beoordelen doorlooptijd per stap terwijl voor de klant de totale doorloop tijd van belang is



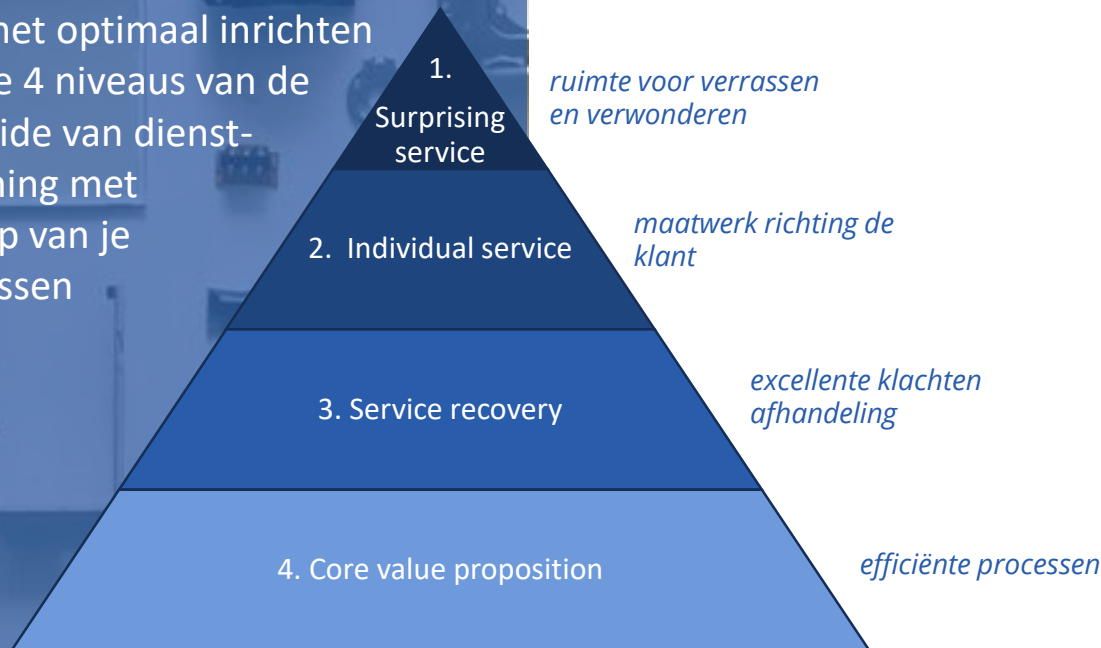
Bedrijven willen het liefst veel vertellen over wat ze zelf kunnen, en dat stoort de beleving van de klant



Herontwerp je processen

03

Borg het optimaal inrichten van de 4 niveaus van de piramide van dienstverlening met behulp van je processen



Bron: Service Excellence, 2016

Wat moet je doen om als **organisatie** gericht te zijn op de klant?

Richtlijnen processen



KANALEN

Kanalen moeten naadloos aansluiten



CONTACT

Maak contact op afstand altijd persoonlijk



OVERDRACHT

Minimaal aantal overdrachten



BACK OFFICE

Minimale back office



TEAMS

Kleine zelforganiserende teams



LOCATIE

Fysiek dicht bij de klant

Processen en gedrag van de medewerker gaan hand in hand

Draag Service Excellence uit

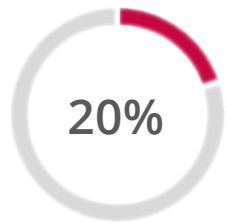
Employee Delight:
De mate van geluk en tevreden van medewerkers over hun werk



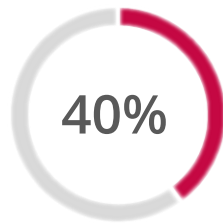
Medewerkers moeten op het juiste momenten de klant vanuit een authentiek enthousiasme aanspreken. De kern van Customer Delight is niet overdaad maar de juiste gelegenheid.



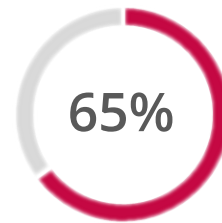
Zonder bezielde **medewerkers** krijg je nooit enthousiaste klanten. Employee Delight moet op orde zijn!



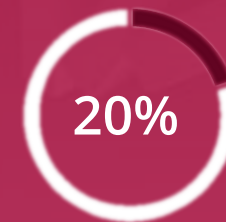
van de medewerkers zijn met hart en ziel betrokken bij de organisatie



van de medewerkers begrijpt de doelstellingen van de organisatie



van de medewerkers mist waardering van de leiding over het werk



van de medewerkers vertrouwt de organisatie waar hij/zij werkt

04

05 Laat u begeleiden bij implementatie

Bent u benieuwd wat BPM Consult voor u kan betekenen op het gebied van **Service Excellence Design**?

Bekijk dan nu de productkaart BPM Service Excellence Design op de website, of neem contact op met Willem Spronk

