



SERVICE EXCELLENCE

QUICK SCAN



Deze checklist is een ultra verkorte versie van de Service excellence Scan die is gebaseerd op het Service Excellence Model.

Geef per stelling steeds één antwoord
nee/niet bekend (0)
aanzet tot (1)
ja systematisch (2). Tel daarna het
aantal per bouwsteen en bereken
daaruit het %: een **Service
Excellence Index**.



CHECKLIST BOUWSTEEN 1

De klant echt begrijpen

	Nee/?	Aanzet	Ja, systematisch
1. Klanten zijn geen nummers maar hebben een gezicht binnen de organisatie.	0	1	2
2. We onderzoeken regelmatig op gestructureerde wijze <u>de emoties, beleving, ervaringen en tevredenheid</u> van klanten.	0	1	2

CHECKLIST BOUWSTEEN 2

Ontvouwen van visie, missie en strategie

	Nee/?	Aanzet	Ja, systematisch
1. In onze visie en missie hebben enthousiaste medewerkers en klanten een prominente plek.	0	1	2
2. Elke medewerker in de organisatie weet wat zijn/haar persoonlijke bijdrage is aan het realiseren van enthousiaste en loyale klanten.	0	1	2

CHECKLIST BOUWSTEEN 3

Service excellence leiderschap

	Nee/?	Aanzet	Ja, systematisch
1. Onze directie en leidinggevenden hebben veelvuldig en intensief contact met klanten, medewerkers en partners en weten zo steeds wat er bij hen leeft (partners = belangrijkste leveranciers).	0	1	2
2. Onze directie en leidinggevenden zijn binnen de organisatie hét gezicht van het werken aan een excellente klantgerichtheid (fungeren als voorbeeldrol als het gaat om medewerkers- en klantgerichtheid.)	0	1	2

CHECKLIST BOUWSTEEN 4

Cultuur die boeit en bindt

	Nee/?	Aanzet	Ja, systematisch
1. Medewerkers, leidinggevenden en klanten zijn actief betrokken (geweest) bij het analyseren van de huidige cultuur en het bepalen van de gewenste cultuur om enthousiaste medewerkers en klanten nog meer centraal te stellen.	0	1	2
2. Er is sprake van een positieve cultuur gericht op het zien van mogelijkheden, zowel door het stimuleren van constructieve feedback als door te leren van wat goed gaat.	0	1	2

CHECKLIST BOUWSTEEN 5

Het ontwerpen van een uitzonderlijke klantbeleving

	Nee/?	Aanzet	Ja, systematisch
1. De belangrijkste klantreizen zijn zo werkzaam dat ze klanten consistent een beleving bieden conform de ideale klantbeleving.	0	1	2
2. De wijze waarop wij omgaan met klachten, problemen en verzoeken van klanten is gericht op het bieden van een uitzonderlijke klantbeleving en realiseren van enthousiaste klanten.	0	1	2

CHECKLIST BOUWSTEEN 6

Klantgerichte en bezielde medewerkers door excellent human resources management

	Nee/?	Aanzet	Ja, systematisch
1. Wij bieden doorlopend leer- en ontwikkelprogramma's aan waarin cultuur, klantgerichtheid en klantbeleving belangrijke onderwerpen zijn.	0	1	2
2. We gebruiken gestructureerde luister- en feedbackmechanismen om te leren van de ervaringen van medewerkers met klanten.	0	1	2

CHECKLIST BOUWSTEEN 7

Middelen, technologieën, processen, structuren en partnerships die de klantbeleving versterken

Nee/? Aanzet Ja, systematisch

- | | | | | |
|----|--|---|---|---|
| 1. | Fysieke ruimten, de website en andere middelen waarmee klanten in aanraking komen, zijn vanuit de ideale klantbeleving ingericht. | 0 | 1 | 2 |
| 2. | We werken intensief samen met onze partners aan kwaliteitsverbetering en zorgen er zo voor dat zij klanten dezelfde beleving bieden als wij. | 0 | 1 | 2 |

CHECKLIST BOUWSTEEN 8

Sturen op de Service Excellence Effect Chain

Nee/? Aanzet Ja, systematisch

- | | | | | |
|----|--|---|---|---|
| 1. | We gebruiken structureel metingen en KPI's voor het volgen van de beleving, bezieling en betrokkenheid van onze medewerkers en partners. | 0 | 1 | 2 |
| 2. | We gebruiken structureel metingen en KPI's voor het volgen van de beleving, het enthousiasme en de loyaliteit van klanten. | 0 | 1 | 2 |

CHECKLIST BOUWSTEEN 9

Verbeteren, leren en innoveren

Nee/? Aanzet Ja, systematisch

- | | | | | |
|----|--|---|---|---|
| 1. | We koesteren en stimuleren een cultuur waarin fouten gemaakt mogen worden, zolang we ervan leren. | 0 | 1 | 2 |
| 2. | We beschikken over een netwerk van partijen die innovatie van buitenaf stimuleren (klanten, organisaties in de waardeketen, onderwijsinstellingen en andere instanties). | 0 | 1 | 2 |

	scores	%
1. De klant echt begrijpen	0 1 2	
2. Ontvouwen van visie, missie, strategie	0 1 2	
3. Service excellence leiderschap	0 1 2	
4. Cultuur die bindt en boeit	0 1 2	
5. Het ontwerpen van een uitzonderlijke klantbeleving	0 1 2	
6. Klantgerichte en bezielde medewerkers door excellent human resources management	0 1 2	
7. Middelen, technologieën, processen, structuren en partnerships die de klantbeleving versterken	0 1 2	
8. Sturen op de Service Excellence Effect Chain	0 1 2	
9. Verbeteren, leren en innoveren	0 1 2	

Totaal

**Service
Excellence
Index**



serviceexcellence.nu