

Excelleren in Service

Baarn, 26 juni 2019
Jean-Pierre Thomassen



Jean-Pierre Thomassen
Eric de Haan

SERVICE EXCELLENCE

Werken aan excellente
klantgerichtheid en
uitzonderlijke klantbeleving met
het Service Excellence Model

[vakmedianet](http://vakmedianet.nl)

SERVICE EXCELLENCE

Jean-Pierre Thomassen
Eric de Haan



EXCELLEREN IN SERVICE



THOMASSEN / DE HAAN



EXCELLEREN IN SERVICE



*Omslag naar een emotionele
relatie met klanten en medewerkers
in tien paradigmashifts*

JEAN-PIERRE THOMASSEN
ERIC DE HAAN

Management **IMPACT**

- De praktijk
- Zin en onzin
- Toekomstige ontwikkelingen
- Duurzaam verbeteren



Klanteigenaarschap

Service innovatie

Business case

Partners in klantbeleving

Ideale klantbeleving

Diepgaand luisteren

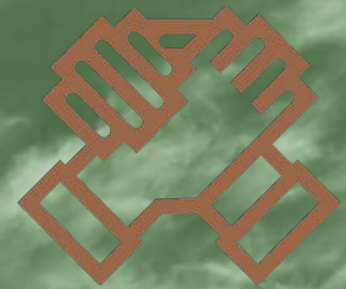
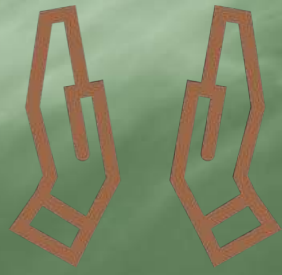
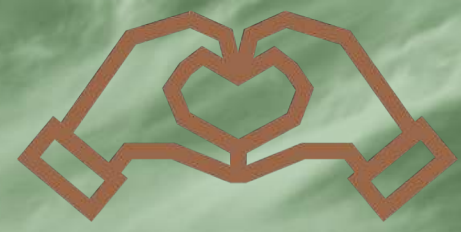
Hoger doel

Warme emotionele relatie

Bevlogen medewerkers

Klantreizen



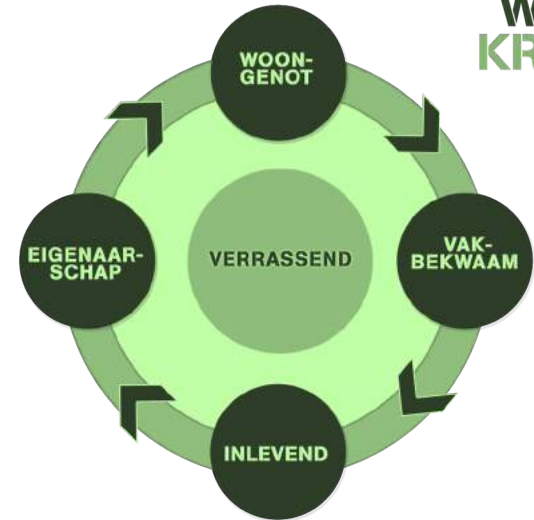
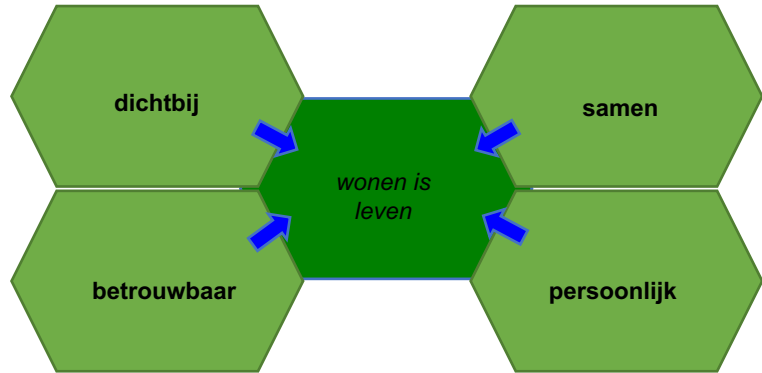


1

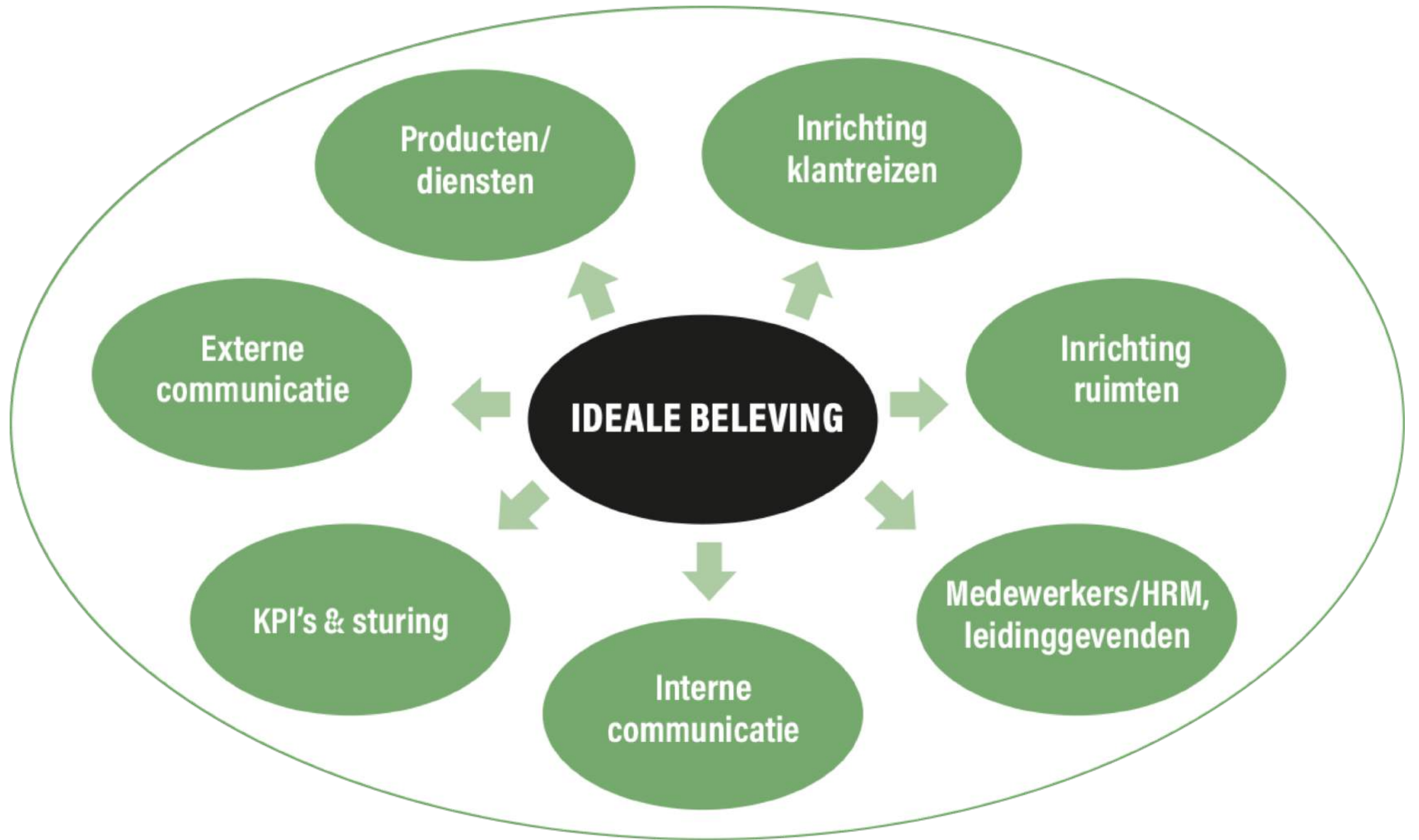


SHIFT 1

**Van product naar
emoties en beleving
als onderscheidend
vermogen**



WOON
KRACHT
TO



2

**Van sturing op
transacties naar
koesteren van
langetermijnrelaties**



SHIFT 2

Hoger doel

Persoonlijk contact

Vaste contactpersoon

Maatwerk in klantbediening

Little acts of kindness

Service recovery

Proactieve aandacht

Lange termijn relaties

3

**Van vermeende
kostenpost naar
morele en
economische
businesscase**



SHIFT 3

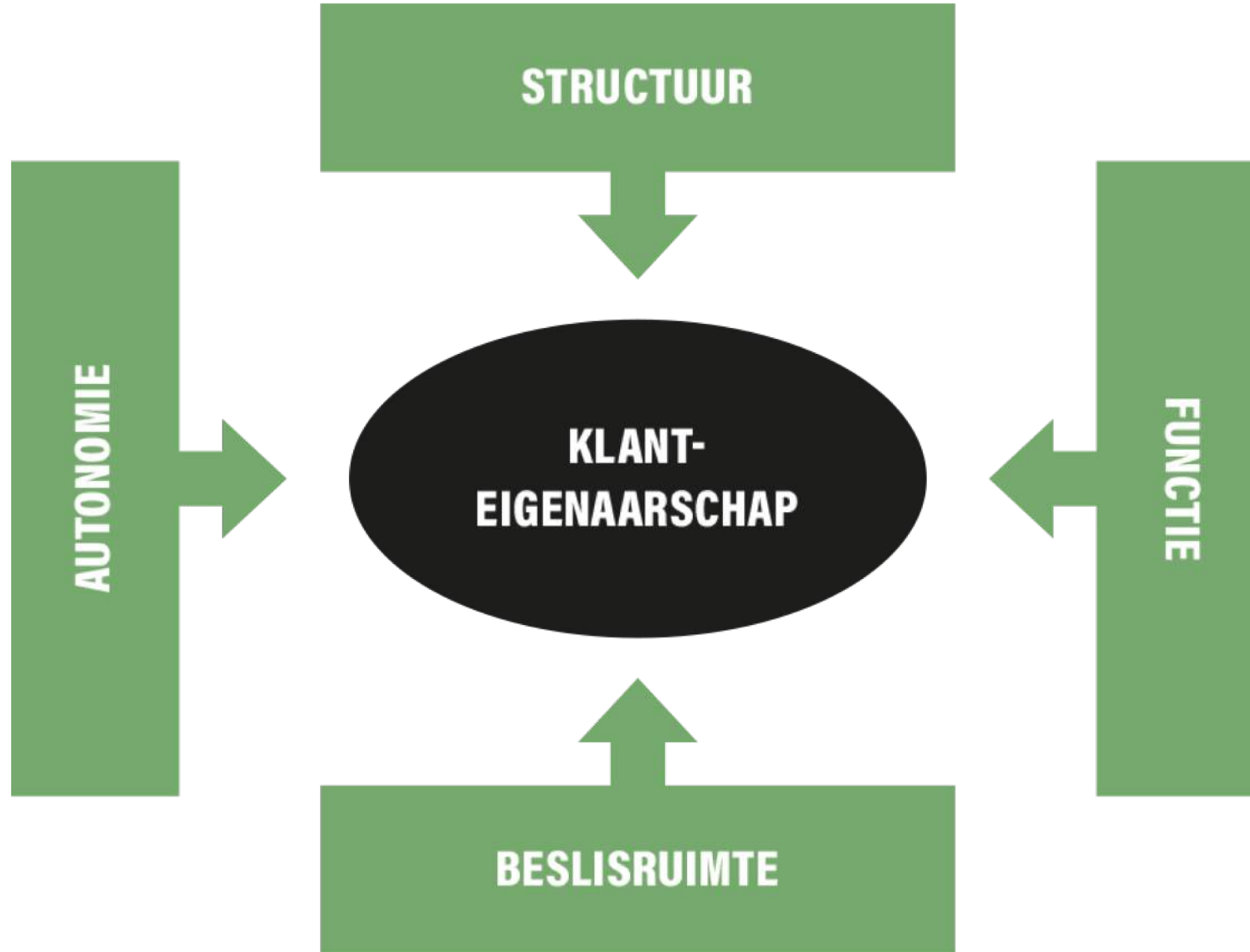
- **Ambidexterity**
- **De wereld van de omzet**
- **De wereld van de kosten**
- **Morele verantwoordelijkheid**

5

**Van regelgestuurde
controledrift
naar ruimte
en vertrouwen**



SHIFT 5



Klanttevredenheid is voor ons een belangrijk doel en wij zullen er alles aan doen om dit te bereiken. Indien u een keer minder enthousiast bent vragen wij u nadrukkelijk dit met ons te delen. Op die manier kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

Binnenkort ontvangt u wellicht een enquête van onze fabrikant, waarin gevraagd wordt naar uw bevindingen met ons als dealer. De praktijk leert dat Nederlanders die (zeer) tevreden zijn dit vaak waarderen met een 8. En hier gaat het mis! Want in Frankrijk wordt een 8 gezien als 'onvoldoende' en dat geeft dus geen goed beeld van uw waardering.

MET NAME BIJ DE VRAAG: 'ZOU U DEZE DEALER AANBEVELEN' IS HET CRUCIAAL DAT U EEN 9 OF 10 INVULT.

Hartelijk dank voor uw medewerking!
Het team van dealer X

10 = **Helemaal tevreden**

9 = **Tevreden**

8 = **Niet tevreden**

7 = **Ontevreden**

6 = **Zeer ontevreden**

7

Van absurde enquêtes naar diepgaand luisteren

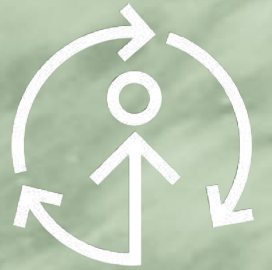


SHIFT 7

- Van cijfers naar woorden (n=1)
- Onderdeel klantreis
- De toekomst (wanneer, wat & hoe)

9

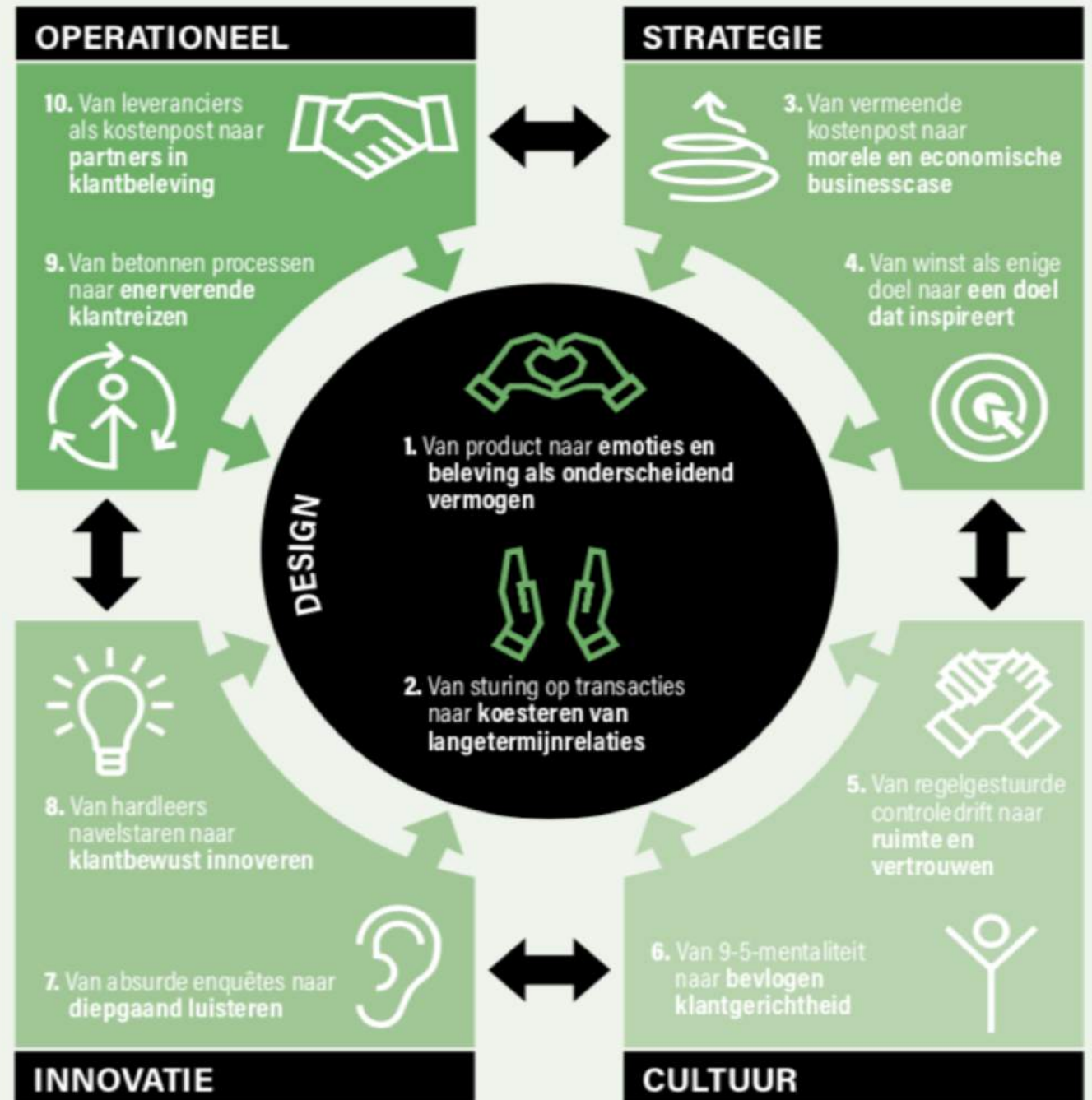
Van betonnen processen naar enerverende klantreizen

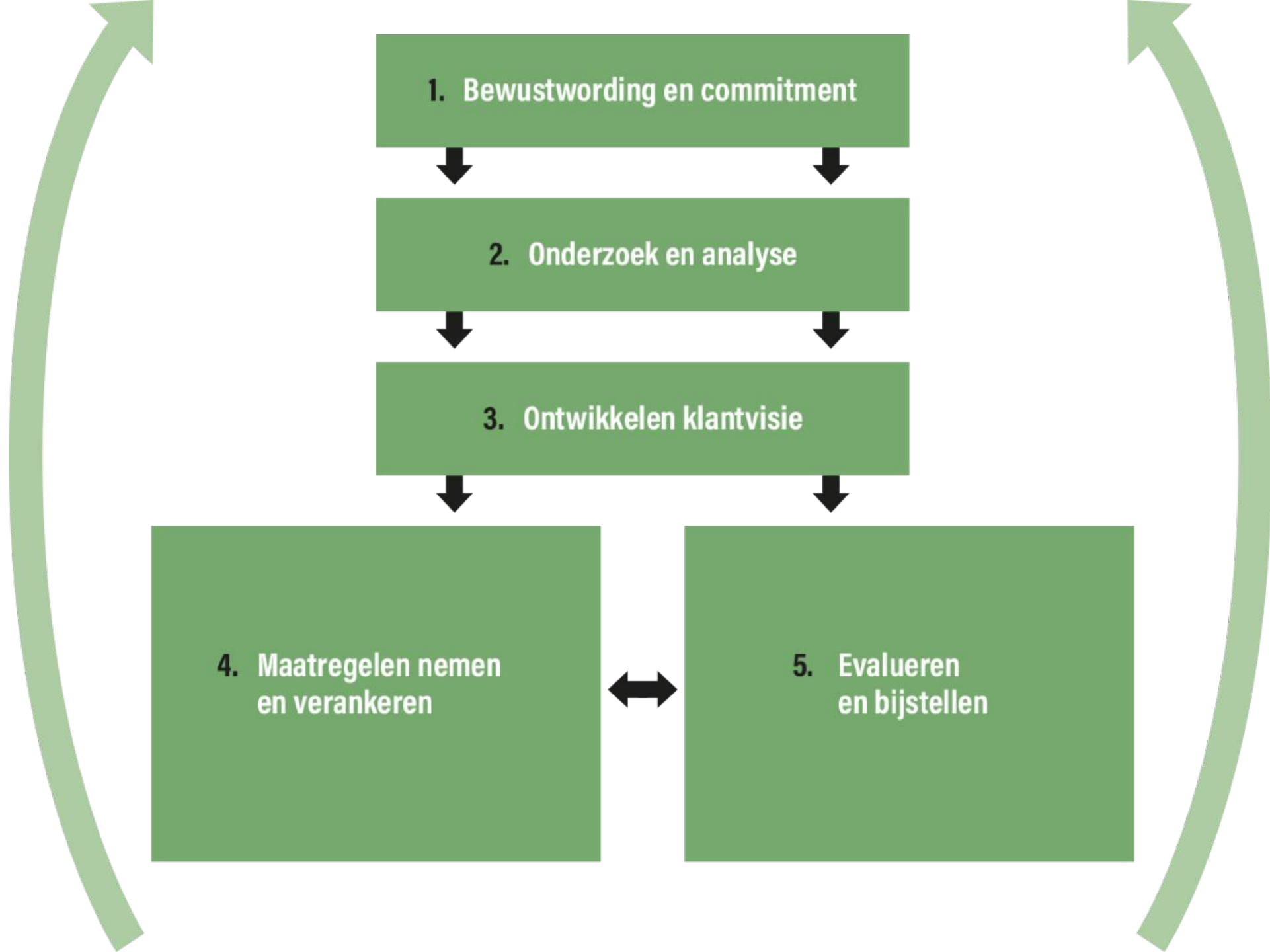


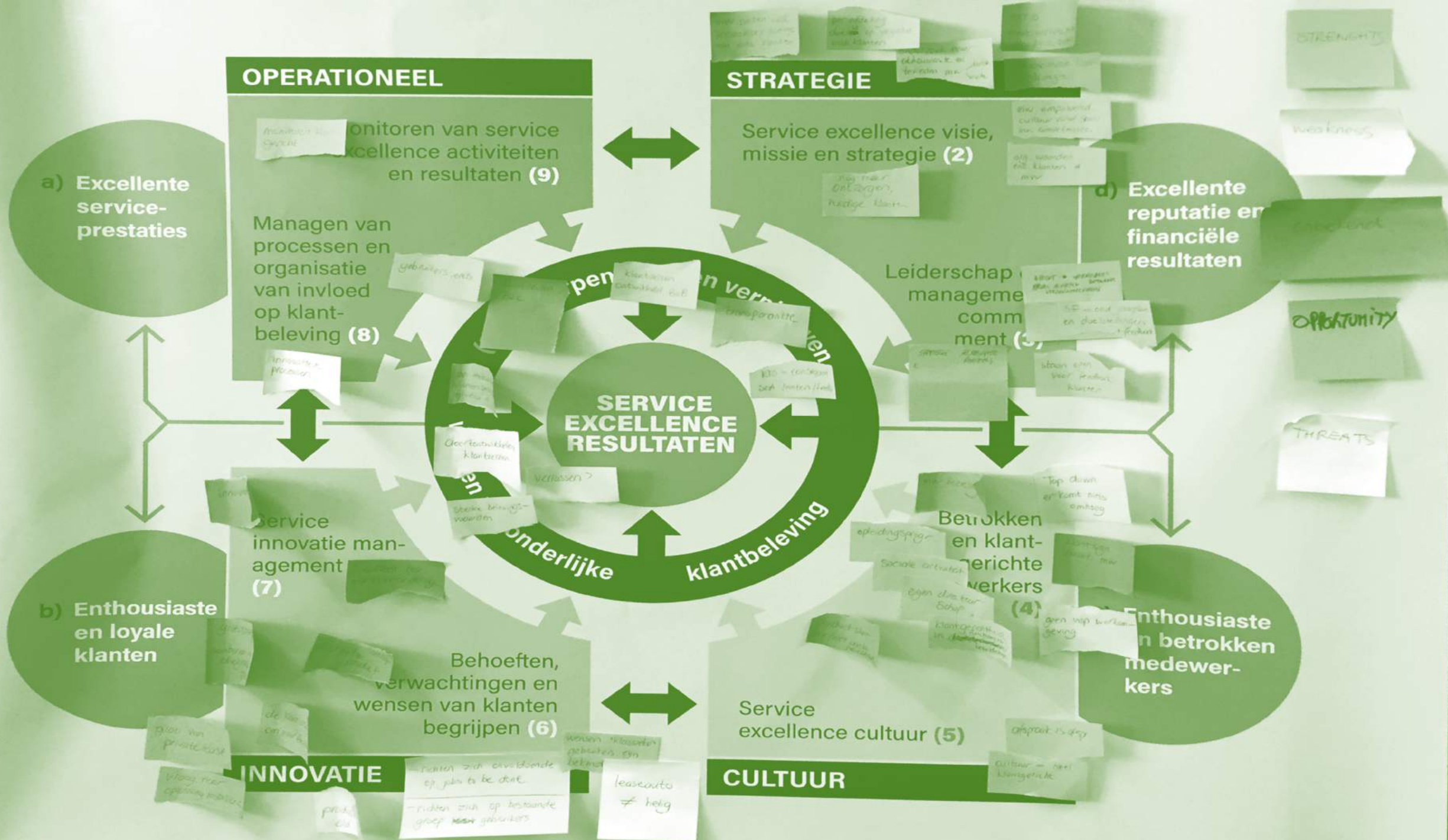
SHIFT 9

- Ideale klantbeleving
- Koppeling met binnenwereld
- Structureel inregelen

De tien paradigma shifts in het Service Excellence Model geplot







Vraagstukken in een klantvisie





dr Jean-Pierre Thomassen
T: 00-31-6-54245989
E: jean-pierre.thomassen@serviceexcellence.nu

