

SERVICE EXCELLENCE JA4RPLAN

VISIE

MISSIE

SPEERPUNTEN

A:
B:
C:

D:
E:
F:

EXCELLENTE SERVICEPRESTATIE

1:
2:
3:
4:
5:
6:
7:
8:

OPERATIONEEL

1:
2:
3:
4:
5:
6:
7:
8:

STRATEGIE

1:
2:
3:
4:
5:
6:
7:
8:

EXCELLENTE REPUTATIE EN FINANCIËLE RESULTATEN

1:
2:
3:
4:
5:
6:
7:
8:

RESULTATEN

RESULTATEN

ENTHOUSIASTE & LOYALE KLANTEN

1:
2:
3:
4:
5:
6:
7:
8:

INNOVATIE

1:
2:
3:
4:
5:
6:
7:
8:

DESIGN

1:
2:
3:
4:
5:
6:
7:
8:

CULTUUR

1:
2:
3:
4:
5:
6:
7:
8:

ENTHOUSIASTE EN BETROKKEN MEDEWERKERS:

1:
2:
3:
4:
5:
6:
7:
8:

ACTIVITEITEN

Toelichting bij het **SERVICE EXCELLENCE JA4RPLAN**

Het Service Excellence Ja4rplan is een format/tool die organisaties, afdelingen en teams gebruiken voor het vastleggen van hun Service Excellence jaarplan. Op één A4 leggen ze op beknopte wijze vast wat de speerpunten voor het jaar zijn en welke doelstellingen en activiteiten hieraan zijn verbonden. Door de structurering van het format is het een integraal jaarplan waarbij alle dimensies van het duurzaam organiseren van de gewenste klantbeleving en -relatie aandacht krijgen.

Waarom een Service Excellence JA4rplan?

Menig organisatie gebruikt dikke jaarplannen waar veel tijd gaat zitten in het op papier zetten van allerlei plannen die vaak meer vanuit een inspanning dan vanuit een resultaat zijn geformuleerd. Het Service Excellence Ja4rplan helpt bij:

- het focussen op de kern door de gebruiker te ‘dwingen’ om het jaarplan op één A4 vast te leggen. De energie gaat zitten in het maken van keuzes en het bepalen van de juiste speerpunten, doelstellingen en maatregelen;
- het integraal benaderen van het duurzaam organiseren van de gewenste emotionele connectie met klanten en medewerkers. Alle aspecten die hier (in)direct invloed op hebben, worden meegenomen;
- het ontwikkelen van kernachtige jaarplannen die medewerkers, andere afdelingen en teams in één oogopslag kunnen lezen en begrijpen;
- het ontwikkelen van een jaarplan dat door de teams en afdelingen gedurende het jaar eenvoudig gebruikt wordt om zo de tussentijdse vorderingen te volgen.

Hoe te ontwikkelen?

De volgende stappen beschrijven hoe een Service Excellence Ja4rplan te ontwikkelen.

1. Beschrijf bovenin de visie en de missie van de organisatie (of afdeling/team).
2. Bepaal rechtsboven de drie tot zes belangrijkste SE-gerelateerde speerpunten voor het jaar. Benoem elk speerpunt met een A, B, C, etc. Relateer elk speerpunt aan één van de vier resultaatgebieden (dat wat er het meest bij past). Dit door het speerpunt in de kleur van het resultaatgebied weer te geven:

Excellente serviceprestaties (paars)

Excellente reputatie en financiële resultaten (blauw)

Enthousiaste en loyale klanten (groen)

Enthousiaste en betrokken medewerkers (rood)

3. Werk per speerpunt uit:

Wat zijn de concrete resultaten die we willen realiseren?

Vertaal dit naar een concrete resultaatdoelstelling/KPI en plaats deze in het betreffende resultaatgebied.

Wat zijn de activiteiten die we gaan ondernemen om dit te realiseren?

Zet de betreffende activiteiten in de hiervoor meest geschikte activiteitendimensies (Design, Strategie, Cultuur, Innovatie of Operationeel). Dit kunnen per speerpunt meerdere dimensies zijn.

Zet achter zowel de resultaatdoelstellingen als de activiteiten per speerpunt de letter van dit speerpunt (X). Op deze wijze is duidelijk welke bij elkaar horen.

Check nog een keer of deze maatregelen werkelijk het gewenste resultaat hebben en of deze samen het speerpunt gaan realiseren.

4. Bepaal of er nog andere randvoorwaardelijke maatregelen genomen moeten worden om het geheel te realiseren. Leg ook deze vast in de activiteitendimensies.

Het jaarplan is gereed voor besluitvorming en gebruik.