

Service Excellence

Snelcursus assessen





De weerbarstige praktijk

- ✓ Geen draagvlak bij MT/Directie
- ✓ Van binnen naar buiten
- ✓ Een project, geen reis
- ✓ Afhankelijk van enkele personen
- ✓ Extra, geen 'business case'
- ✓ Alleen top down
- ✓ Eilanden, geen gemeenschappelijke visie
- ✓ Geen onderdeel dagelijks werk
- ✓ ...

Hoe kan een assessment bijdragen aan een succesvolle Service Excellence benadering?

Hoe werkt dat een assessment uitvoeren?

Richtlijn CEN/TS 16680

Creating outstanding customer experiences through Service Excellence

- Richtlijn bevat het service excellence model
- Richtlijn is geen norm;
- Niet te **auditen**
in de zin van vaststellen van norm-conformiteit;
- Wel te **assessen**
 - in de zin van 'ad-sedere', erbij gaan zitten en meekijken;
 - de beslissingen en keuzes van de organisatie volgen en de logica en consistentie daarvan beoordelen
 - in het licht van de strategie van de organisatie

Assessment

- Teamwork in de voorbereiding op een assessment binnen de organisatie
- Teamwork bij de uitvoering van een assessment door een assessorteam
- Meervoudig en integraal kijken naar de ontwikkeling van een organisatie gericht op Service Excellence
- Resultaat: feedback op de bestaande situatie (sterke kanten en gebieden voor verbetering) en het ontdekken van kansen voor de toekomst
- SE toetsingskader is de leidraad voor het assessment

Meervoudig kijken



machine



mentale gevangenis



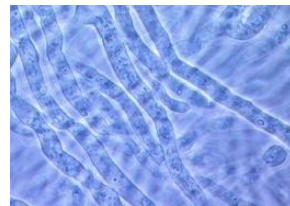
cultuur



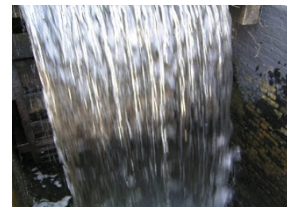
brein



overheersing



organisme

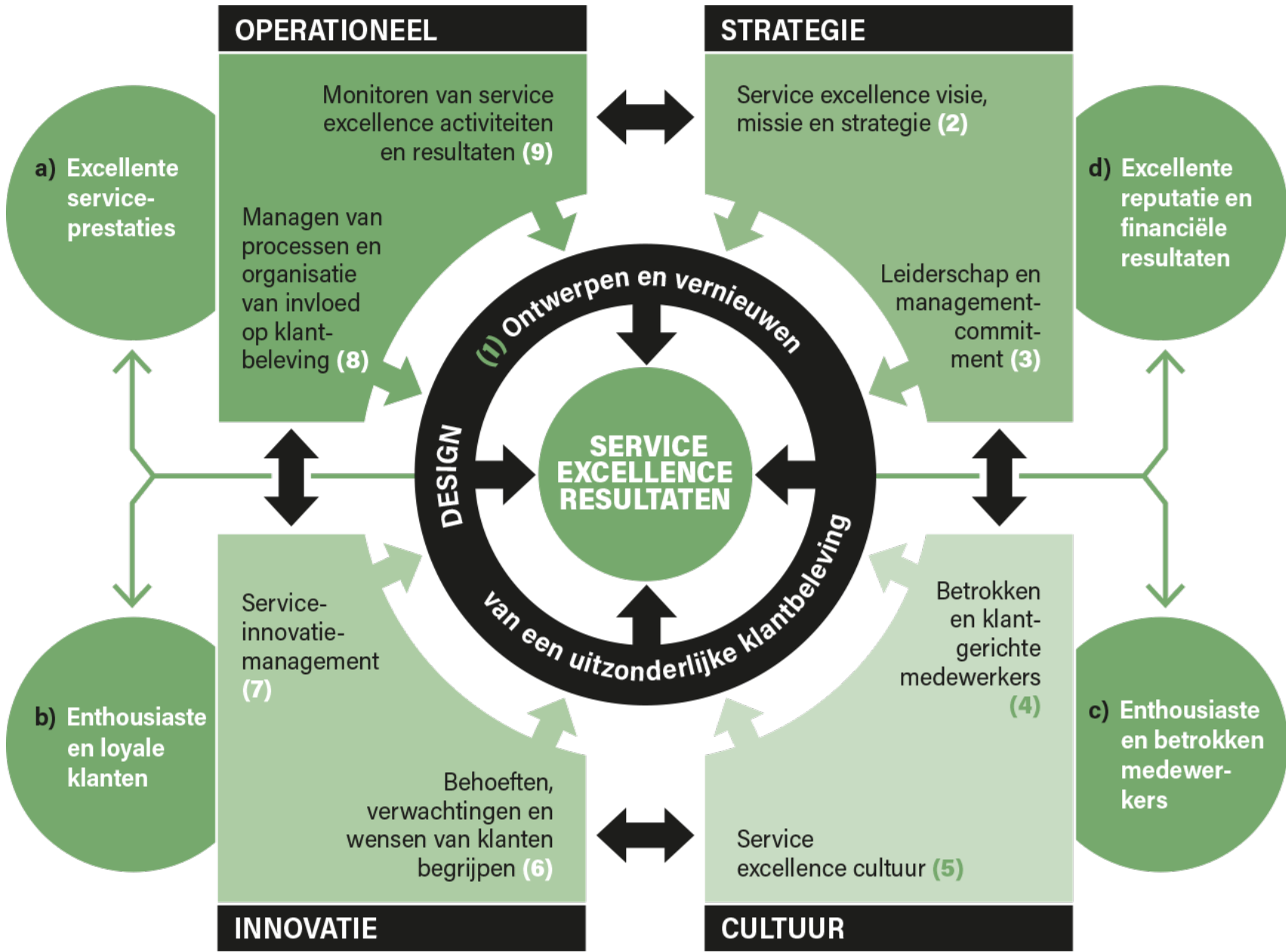


transformatie/flux



macht

Service Excellence Model



Score (sub)elementen

Opzet *(is het 'slim' bedacht?)*

- Werkwijze
- Samenhang

Implementatie *(is het daadwerkelijk ingevoerd?)*

- Mate van implementatie
- Wijze van implementatie

Evaluatie en bijstelling

(levert het wat op en zo nee, wat doe je eraan?)

- Evaluatie en analyse
- Leren en verbeteren
(o.a. op basis van de metingen van resultaten)

Scoren van de resultaten

Resultaten

- Zijn de resultaten conform de doelstellingen?
- Zijn er trends aan te geven en zijn deze positief?
- Kan men de vergelijking met andere organisaties doorstaan?
- Zijn er resultaten benoemd op het gebied van prestaties en percepties?

Relevantie

- Zijn doelstellingen en behaalde resultaten relevant voor de betrokken doelgroepen?
- Hebben de resultaten betrekking op wat door de organisatie als relevant en belangrijk is gedefinieerd (zie missie, visie en strategie)?
- Kunnen de resultaten worden verklaard uit de aanpak in de elementen?

Kerncompetenties van assessors

- Het Service Excellence model en toetsingskader gerijpen en kunnen toepassen;
- Beoordelingsmethodiek kunnen toepassen;
- De organisatie die onderwerp is van het assessment en de context van die organisatie begrijpen (op hoofdlijnen);
- In een team van assessors kunnen samenwerken op professionele en integere wijze;
- Goed kunnen communiceren en respectvol kunnen interviewen
- Goed kunnen analyseren;
- Helder kunnen rapporteren en presenteren.

Vorbereiding op een assessment

1. Bepaal voor welke scope je een assessment wilt uitvoeren;
2. Bepaal het doel van het assessment
 - Nulmeting
 - Verbeterimpuls
 - leerervaring
 - Aanscherping kritische blik
 - Award;
3. Bepaal –afhankelijk van het doel- of je een intern of een extern assessment wilt uitvoeren;
4. Communiceer het initiatief tot een assessment en maak duidelijk welk doel je ermee dient;
5. Benoem een team dat de scope kan overzien
 - diversiteit in functies
 - Diversiteit in posities;
6. Laat dit team inventariseren wat de organisatie al doet op de elementen van het SE-model en SE-toetsingskader;
7. Stel een bassidocument (of verwijzing naar bestaande documenten op t.b.v. het assessment.

Inrichting en verloop van een assessment

1. Stichting SE of de organisatie (bij een intern assessment) stelt een assessorteam samen (2 tot 6 assessors);
2. Organisatie verzorgt de basisdocumentatie voor het assessment;
3. Organisatie benoemt een contactpersoon voor het assessorteam;
4. Assessors bereiden zich individueel voor aan de hand van de basisdocumentatie;
5. Assessors hebben een (online) meeting om hun beelden uit te wisselen en dominante thema's te benoemen;
6. Assessment Team leader coördineert met de contactpersoon van de organisatie een reeks interviews met medewerkers en managers van de organisatie;
7. Assessors verdelen de interviews onderling (in duo's) en bereiden zich voor;
8. Assessors bezoeken de organisatie (live of online) en houden interviews;
9. Assessors rapporteren hun bevindingen op de elementen van het SE-toetsingskader en scoren de organisatie op het toetsingskader
10. Assessors brengen een management letter uit aan de leiding.

Smaakt dit naar meer voor je organisatie?

Bewustwording:

Zelfdiagnose met de SE Maturity Scan of Maturity Quick Scan
(paradigma shifts)

Diagnose:

SE Quick scan/SE-scan (Richtlijn CEN/TS 16880)

Ontwikkeling:

Hanteer het Service Excellence Model als ontwikkelkader, als leidraad voor
de ontwikkeldialoog in de organisatie

Sturing:

Neem de SE-activiteiten op in je reguliere Planning & Control **cyclus**

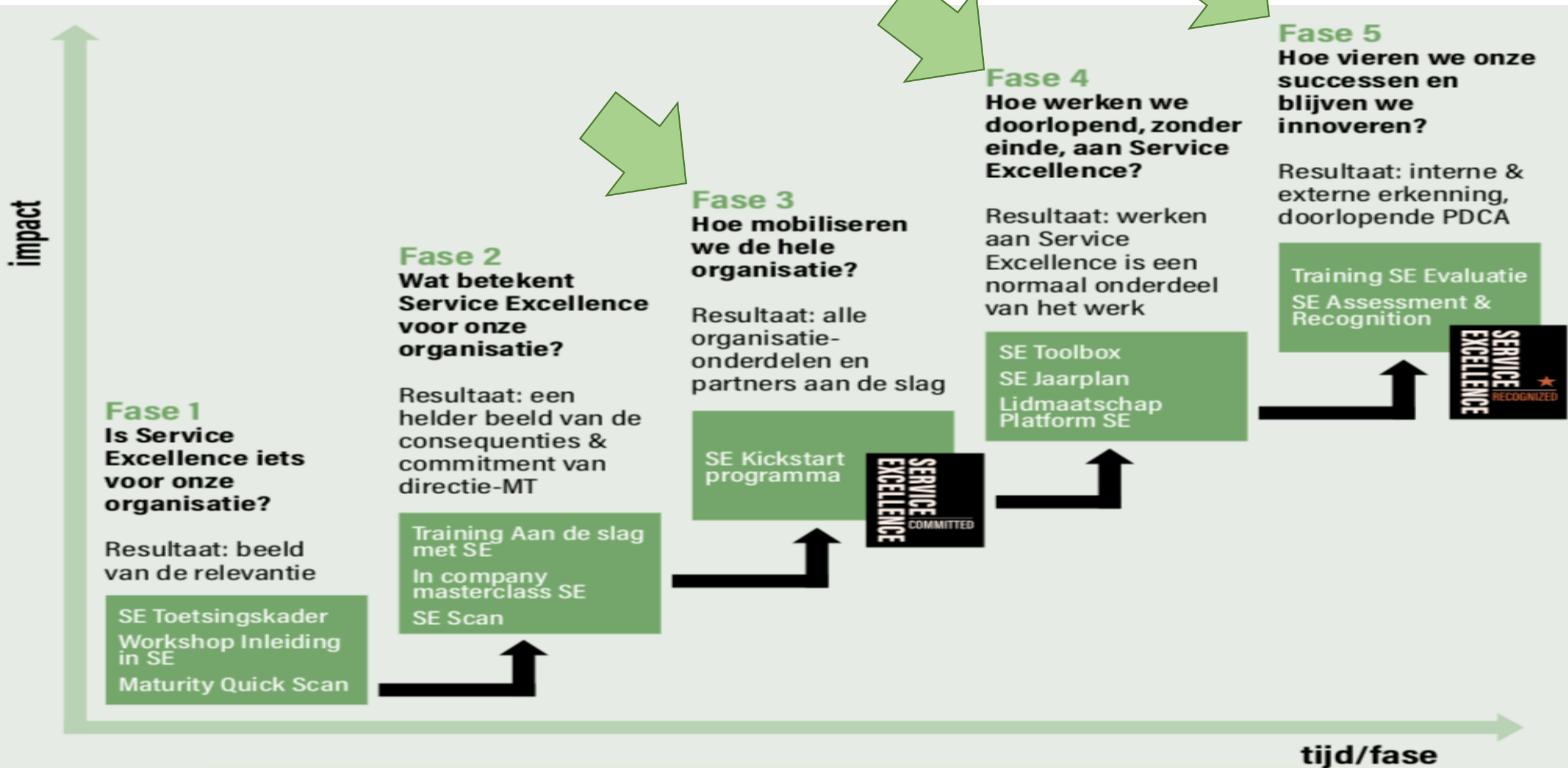
Assessment:

Laat een in- of extern assessorteam een assessment uitvoeren en gebruik de
feedback voor verdere ontwikkeling

Erkenning:

Gebruik de resultaten van een assessment om in aanmerking te komen voor
een Award van de Stichting Service Excellence

SERVICE EXCELLENCE JOURNEY



Smaakt dit naar meer voor jou als professional?

- Wil je je eigen organisatie goed ondersteunen op weg naar service excellence?
- Wil je je het geven van constructieve feedback eigen maken en een organisatie als lid van een assessorteam consistent beoordelen met het SE-toetsingskader?
- Wil je eens bij andere organisaties in de keuken kijken; die organisatie als lid van een assessorteam verder helpen met je feedback en daar zelf ook van leren?

Assessortraining

Assessortraining een praktische manier om het model te leren kennen

- zoveel mogelijk volgen van een echt assessmentproces;
- gedegen individuele voorbereiding;
- korte inleidingen op de elementen van het model;
- groepsgewijze beoordelen en scoren van (sub)elementen;
- plenaire uitwisseling van de groepsresultaten;
- ontwikkelen van kerncompetenties als assessor.