

Service Excellence Clinic

Hoe word je een

Great
Place
To
Work.®

2 december

2020

jaargang 16

#54

SERVICE
EXCELLENCE

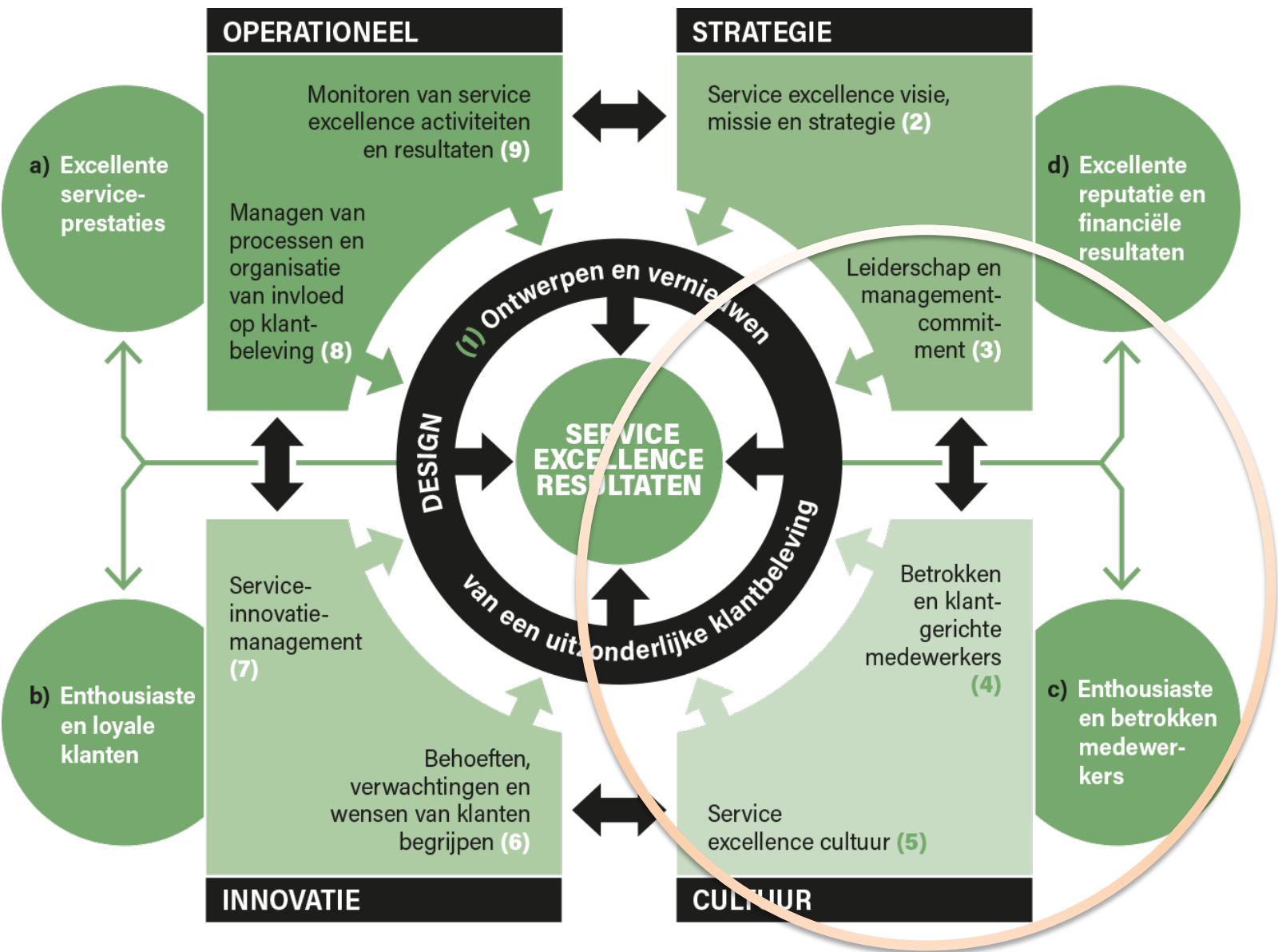
PLATFORM

Stichting Service Excellence

Organisaties helpen en inspireren een Service excellence organisatie te worden, waardoor hun klanten en medewerkers zich nog meer gewaardeerd voelen en de organisatie waardevoller wordt om zo bij te dragen aan een waardevolle en dienstbare samenleving.



RELATIE GPTW / SERVICE EXCELLENCE



[SE-principe]

Medewerkers maken het verschil

3c. Empoweren van medewerkers

3d. Enthousiaste medewerkers

4d Benutten van empowerment

4f Erkennen en waarderen

5b Delen van de Service Excellence Cultuur



Programma

13.45 - 14.15

Inleiding in Great Place To Work

Esther de Kruijk – Consultant

Wencke Ester-Lorber – Commercieel Directeur

14.30 - 15.15

Het recept van Coöperatie DELA

Chantal Grassère – HR Business Partner

Véronique Klaassen – Directeur Uitvaartverzorging

15.30 - 16.15

Zelfanalyse: hoe GREAT is mijn Workplace?

16.15 - 16.45

Lessons learned





**Great
Place
To
Work.®**



Esther.
Consultant

Wencke.
Commercieel Directeur



AAN HET EIND VAN DE MIDDAG WEET JE...

- **WAAROM BEVLOGEN MEDEWERKERS WAARDEVOLLER ZIJN DAN TEVREDEN MEDEWERKERS**
- **WAT HET GEHEIME INGREDIENT IS VOOR DUURZAAM KLANTSUCCES**
- **HOE JE KLANTGERICHTHEID KAN VOORSPELLEN AAN DE HAND VAN DATA OVER CULTUUR**
- **WAAR HET ONTWIKKELPOTENTIEEL IN JOUW TEAM LIGT EN HOE JE DAAR MORGEN MEE AAN DE SLAG KUNT**

**TEVREDEN
TAMARA**



**BETROKKEN
BASHIR**



**BEVLOGEN
BRIGITTE**



In mijn team/organisatie...

Herken ik het beeld van Tevreden Tamara

Ben ik trots op de betrokkenheid, al vraag ik me nu af hoe het zit met echte bevlogenheid

Durf ik wel te stellen dat het merendeel oprecht Bevlogen is en mensen het beste van zichzelf laten zien

**Als je zelf eerlijk de spiegel voorhoudt...
welke rol speel je zelf?**

Ik zie kans om meer op bevologenheid te sturen

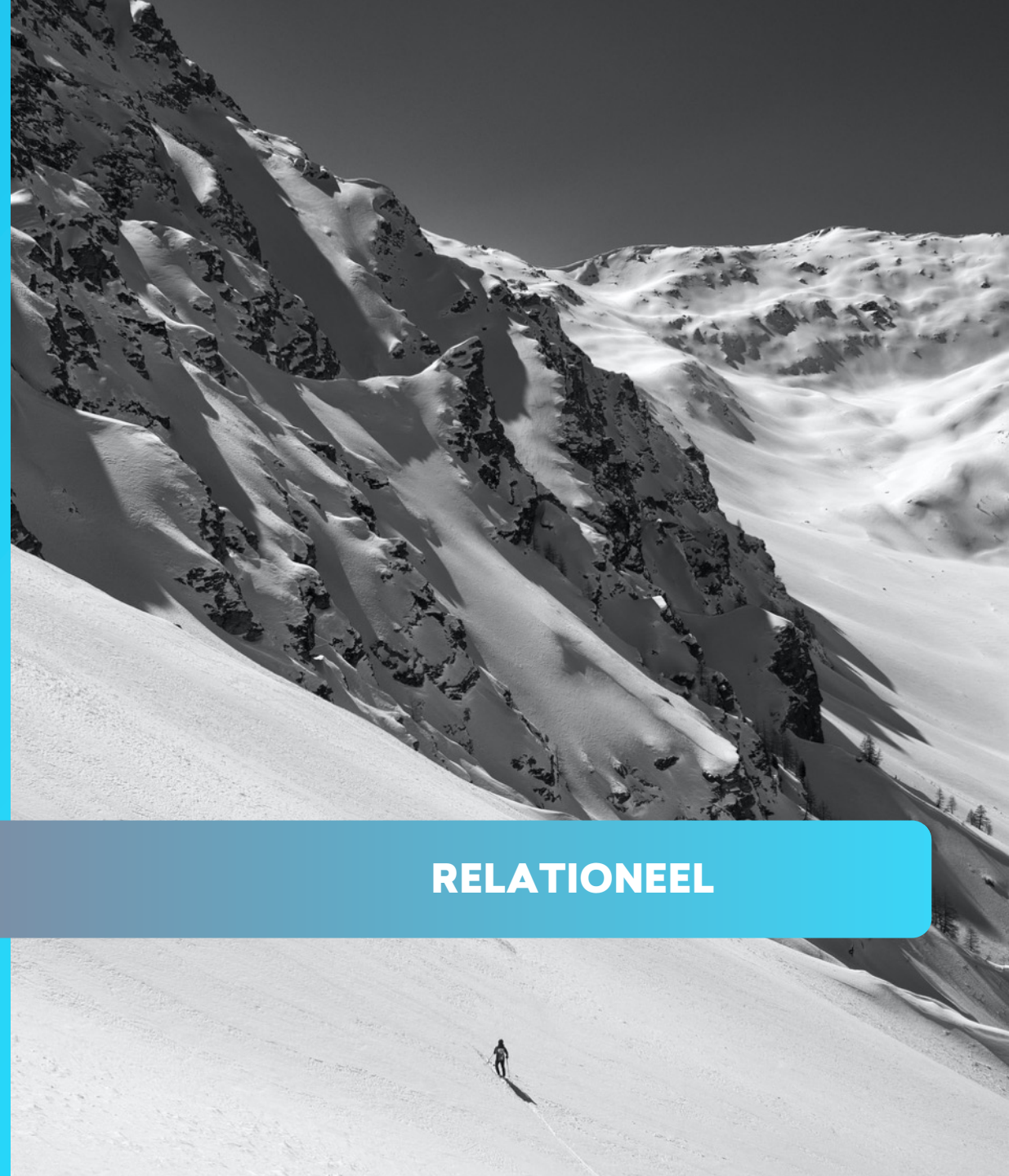
Ik stuur al maximaal op bevologenheid en de resultaten zijn top!

VERTROUWEN.

Het niet te kopiëren concurrentievoordeel

TRANSACTIONEEL

RELATIONEEL

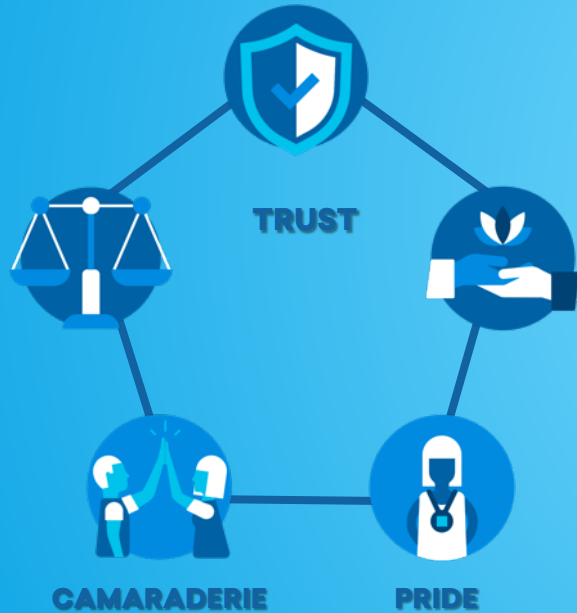




VAN BINNEN NAAR BUITEN

METHODOLOGIE

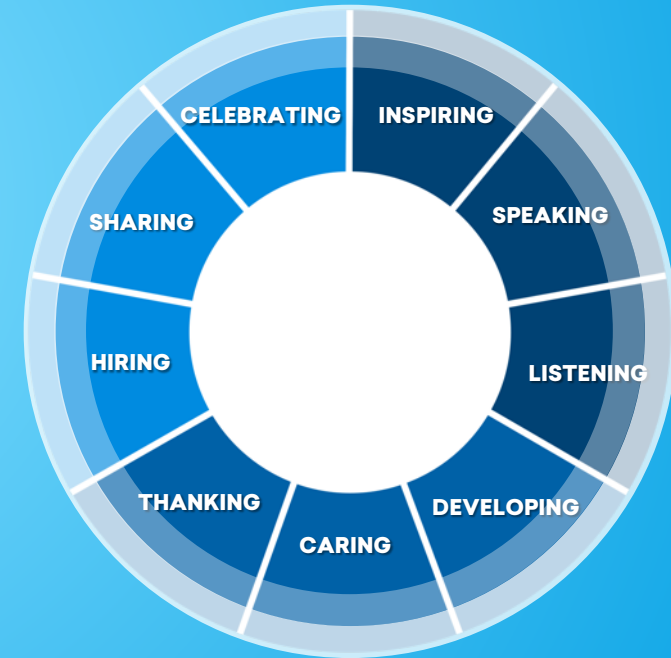
EMPLOYEE PERSPECTIVE



**TRUST
INDEX**

“An organization where employees **trust** the people they work for, have **pride** in what they do, and **enjoy** the people they work with.”

MANAGEMENT PERSPECTIVE



**CULTURE
AUDIT**

“An organization in which organizational **objectives** are achieved, where people work together as a **team** and get the **best out of themselves**, in an environment of **trust**”.

CULTUUR ALS VOORSPELLER VAN KLANTGERICHTHEID



Scores	Certified	Certified met klantgerichtheid van 80% of hoger	Certified met klantgerichtheid van 80% of lager
Geloofwaardigheid	81	84	74
Respect	81	84	74
Eerlijkheid	84	86	77
Trots	82	83	79
Kameraadschap	89	91	84
Trust Index	83	90	81

KLANTGERICHTE TOPSCOORDERS

DE KLANTGERICHTE 8

- Management **houdt mij op de hoogte** van belangrijke kwesties en veranderingen
- Management gaat op een goede manier te werk bij het **coördineren** van mensen en het verdelen van het werk
- Management **neemt mensen aan** die hier goed passen
- Management **betrekt medewerkers** in beslissingen die betrekking hebben op hun werk en werkomgeving
- Iedereen kan **erkenning** voor zijn bijdragen krijgen
- **Promoties** worden toegekend aan degenen die deze het meest verdienen
- Mensen **passen zich hier snel aan** in tijden van veranderingen die nodig zijn voor het succes van onze organisatie
- We waarderen mensen die zaken op **nieuwe en betere manieren** aan proberen te pakken, ongeacht het resultaat

DELA BLINKT UIT

DE KLANTGERICHTE 8

- Management **houdt mij op de hoogte** van belangrijke kwesties en veranderingen **+11**
- Management gaat op een goede manier te werk bij het **coördineren** van mensen en het verdelen van het werk **+10**
- Management **neemt mensen aan** die hier goed passen **+2**
- Management **trekt mensen aan** die willen werken in een goede werkomgeving **+6**
- Iedereen kan **erkenning** voor zijn bijdragen krijgen **+2**
- **Problemen** worden op een goede manier opgelost **+2**
- Mensen **passen zich hier snel aan** in tijden van veranderingen die nodig zijn voor het succes van onze organisatie **+15**
- We waarderen mensen die zaken die **andere afdelingen** aan proberen te pakken, ongeacht het resultaat **+14**

91%

“Onze klanten beoordelen de service die we leveren als uitstekend”

TAKE-AWAYS

- **BEVLOGEN BRIGITTES MAKEN HET VERSCHIL**
- **HOGE MATE VAN VERTROUWEN BINNEN = HOGE KLANTTEVREDENHEID BUITEN**
- **CULTUUR VAN VERTROUWEN BEGINT BIJ JOU**
- **FOCUS OP GEDRAG, NIET OP 'DINGEN'**



AAN DE SLAG!

- 45 MINUTEN
- KLEINE GROEPJES
- 3 OPDRACHTEN → HANDOUT
- HULP NODIG? GEEF SEINTJE!

Klant op één? Mensen op één!
Maak van jouw team een Great(er) Place To Work

Doorloop een Great Place To Work traject in het klein. Ontdek waar jouw ontwikkelpotentieel ligt en met welke acties je dit gaat verzilveren. Dit doe je aan de hand van een drietal opdrachten: 1) meten, 2) Inzicht en Dialoog, 3) Action Planning.

1 Meten (10') - individueel

Tijd voor een zelftest: waar ligt het ontwikkelpotentieel van jouw eigen team?

→ Geef elke stelling een score. Doe dit vanuit het perspectief van een willekeurige medewerker uit je team. Kies degene met wie je het laatst 1-op-1 gesproken hebt.

'Als ik in zijn/haar schoenen zou staan'

Je scoort van 1 tot 5:

- 1 - Bijna altijd onwaar
- 2 - Vaak onwaar
- 3 - Soms waar/soms niet waar
- 4 - Vaak waar
- 5 - Bijna altijd waar

Tip: er is géén goed of fout. Het gaat om perceptie.

Tip: de term 'management' refereert aan jou als manager, maar ook aan het leidinggevende kader in bredere zin. Voor deze oefening kan je 'management' vervangen voor 'mijn leidinggevende (dat ben je dus zelf)'.

Stelling	Score
Management houdt mij op de hoogte van belangrijke kwesties en veranderingen	
Management gaat op een goede manier te werk bij het coördineren van mensen en het verdelen van het werk	
Management neemt mensen aan die hier goed passen	
Management betreft medewerkers in beslissingen die betrekking hebben op hun werk en werkomgeving	
Management kan erkenning voor zijn bijdragen krijgen	
Promoties worden toegekend aan degenen die deze het meest verdienen	
Mensen passen zich hier snel aan in tijden van veranderingen die nodig zijn voor het succes van onze organisatie	
We waarderen mensen die zaken op nieuwe en betere manieren aan proberen te pakken, ongeacht het resultaat	

→ Wat is jouw hoogst scorende stelling + waarom

CHECK-OUT

WAT IS JE BELANGRIJKSTE INZICHT VAN
VANDAAG?

>> DEEL IN CHAT



AAN HET EIND VAN DE MIDDAG WEET JE...

- **WAAROM BEVLOGEN MEDEWERKERS WAARDEVOLLER ZIJN DAN TEVREDEN MEDEWERKERS**
- **WAT HET GEHEIME INGREDIENT IS VOOR DUURZAAM KLANTSUCCES**
- **HOE JE KLANTGERICHTHEID KAN VOORSPELLEN AAN DE HAND VAN DATA OVER CULTUUR**
- **WAAR HET ONTWIKKELPOTENTIEEL IN JOUW TEAM LIGT EN HOE JE DAAR MORGEN MEE AAN DE SLAG KUNT**

GOODIEBAG





Advies &
Link

Great
Place
To
Work