

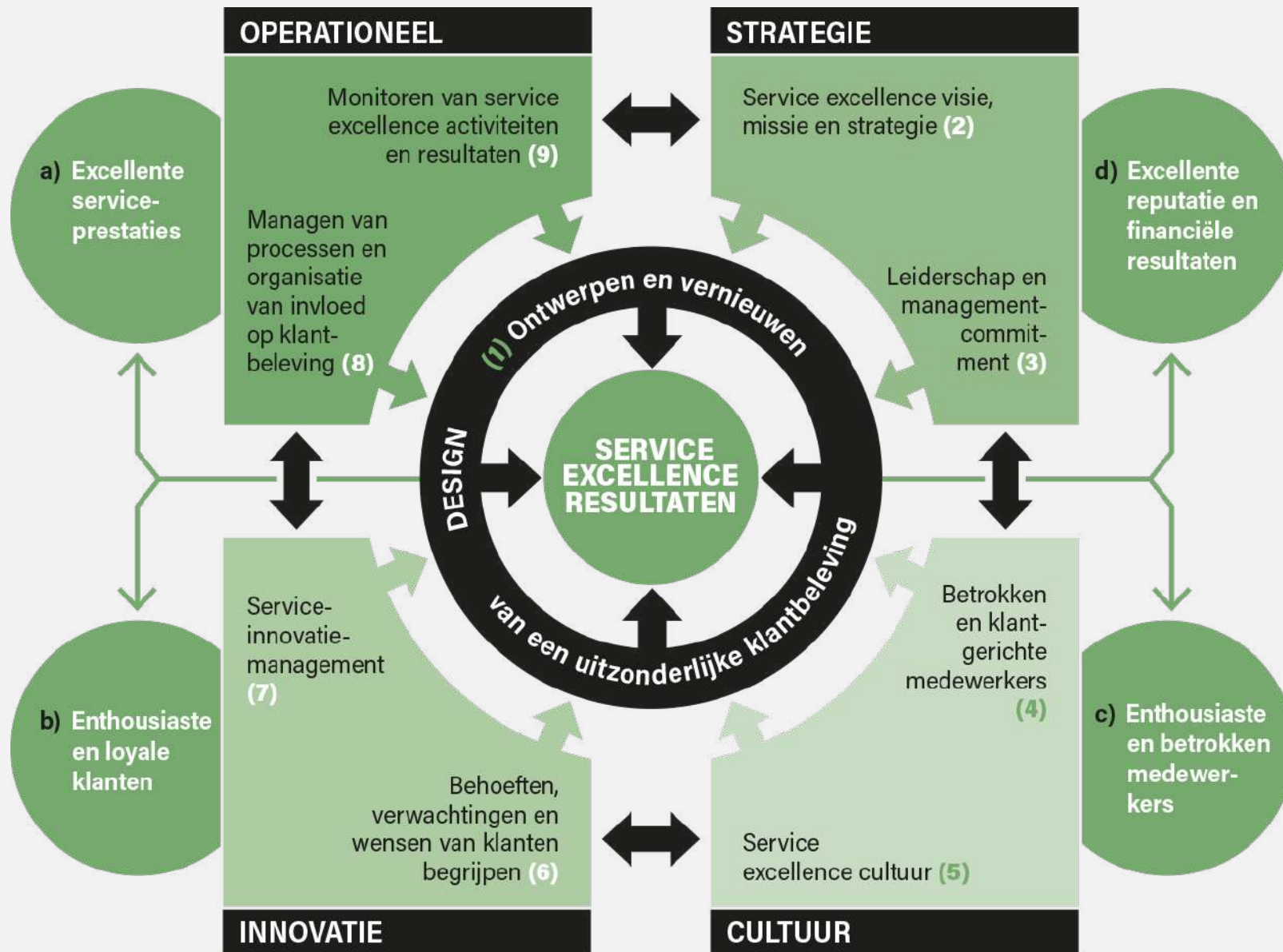
SERVICE EXCELLENCE IN DE PRAKTIJK

juni 2021



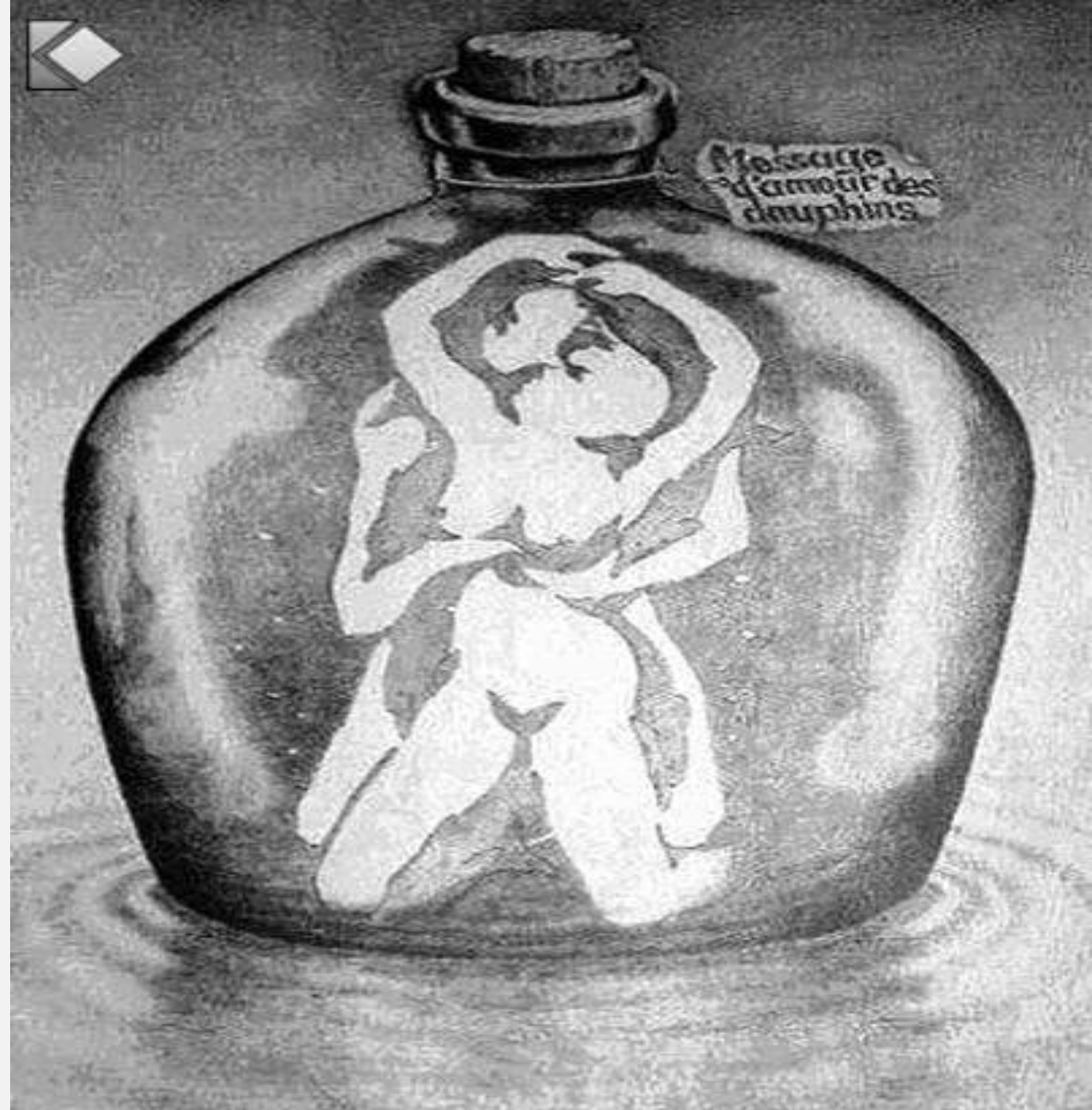
DAY 1

**“Day 2 is stasis.
Followed by
irrelevance.
Followed by
excruciating,
painful decline.
Followed
by death.”**



Hoe houd je dag 1 alive & kicking?

SERVICE EXCELLENCE
is naast een
katalyserend model
vooral ook een manier
van kijken





**GERARD VAN
GRINSVEN
OVERNACHT
BIJ POTENTIËLE
PATIENTEN VOOR
HIJ EEN
ZIEKENHUIS
ONTWERPT. WOW!**



**RABOBANK OVER
INKOMEN VOOR
LATER:
....UHM, ZELF AL
OOIT EENS EEN
FINANCIËLE
PLANNING**



**STRAKS HEB
JE HET NODIG**

Op weg naar een
financieel gezond leven



DE JUISTE MINDSET OPENT DEUREN...BLIJF JE VERWONDEREN: KEN JIJ *ECHT* DE BELEVINGSWERELD VAN JE KLANT?



**In welk mapje
stoppen ze de
brief?
Waar ligt het
thuis?**



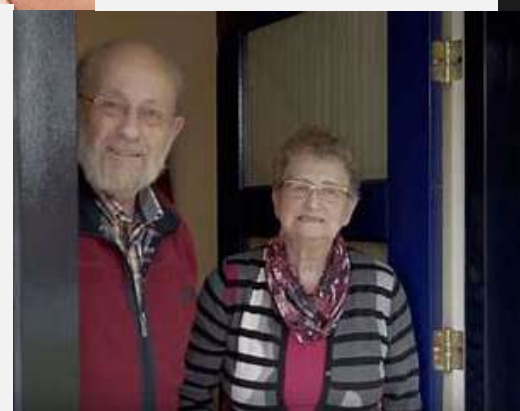
**Hoe noemen
ze hetgeen
ze aan
het doen
zijn?**



**Waar liggen ze
's nachts wakker
van?
En waarmee staan
ze op?**



**Waarom zijn ze
zo
blij met de
concurrent?**

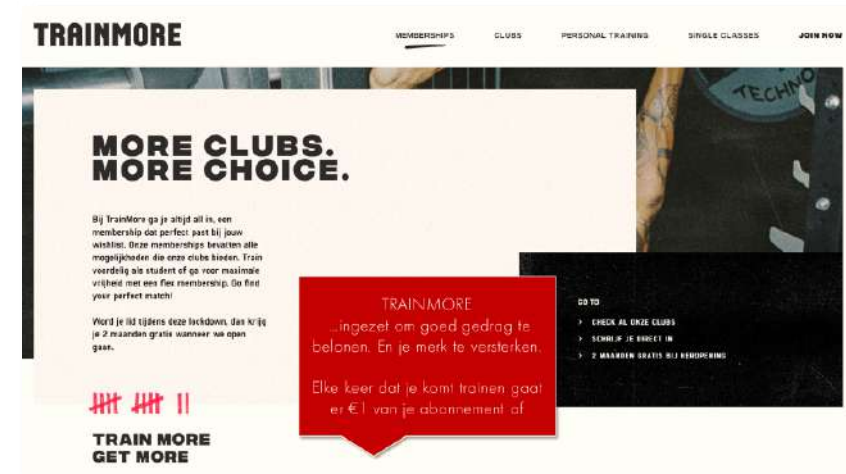


**Hoe nemen
we zelf de
telefoon op
bij die ene
vraag?**

IN DIT UUR: 2 BELANGRIJKE SLEUTELS NAAR SERVICE EXCELLENCE IN DE PRAKTIJK

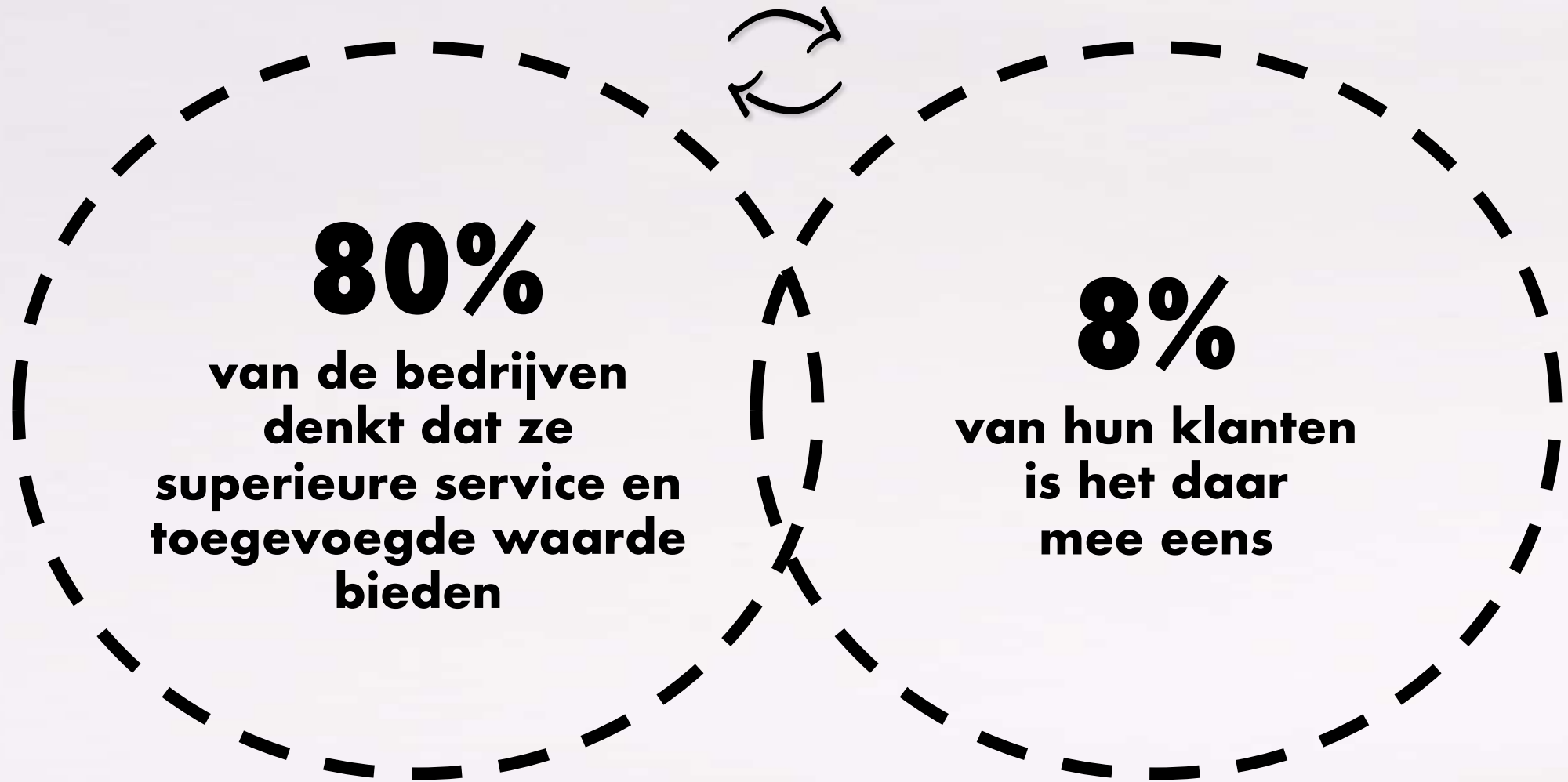


Sleutel naar service excellence in de context en toepassing



Sleutel naar service excellence in dagelijks gebruik en toepassing

MATCHMAKING

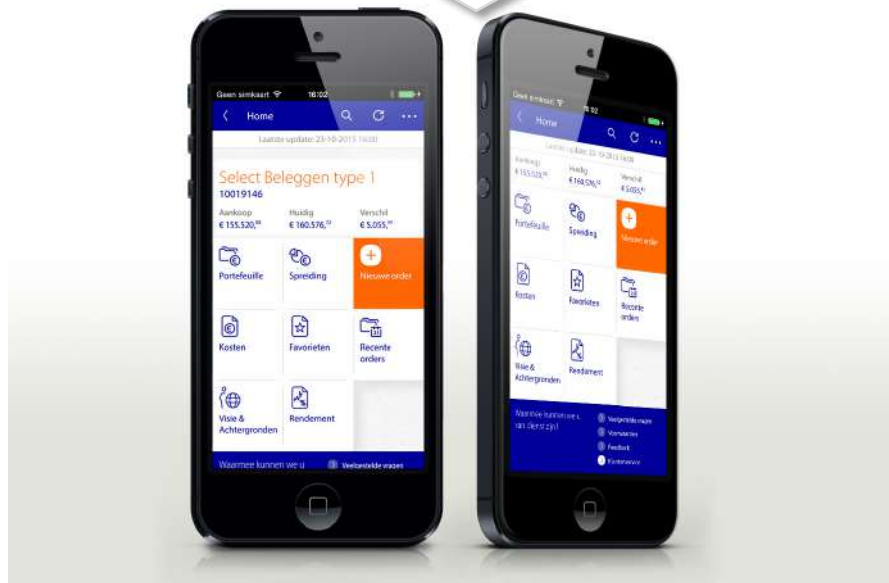


Bron: bain.com

WAT KLANTEN ZEGGEN ZEGGEN EN WAT KLANTEN DOEN DOEN

“Wat was je rendement afgelopen jaar?”

Snelheid is voor onze klanten een belangrijke behoefte



PENSIOEN



**Een zeker inkomen zolang je leeft
voor jou en je gezin**

**...WAAR WE ALS
ORGANISATIE DE
TAAL VAN DE
KLANT
KWIJTRAKEN**

**WAARDEOVERDRACHT
UITGESTELD LOON
WERKVOORRAAD**

....





"What's in a name? That which we call a rose by any other name would smell as sweet".

- William Shakespeare's
Romeo and Juliet

WAT KLANTEN ZEGGEN ZEGGEN EN WAT KLANTEN DOEN DOEN

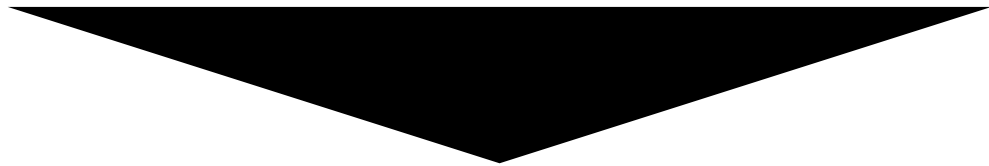
"PEOPLE DON'T WANT A QUARTER INCH DRILL, ~~THEY WANT A QUARTER INCH HOLE.~~"

Theodore Levitt

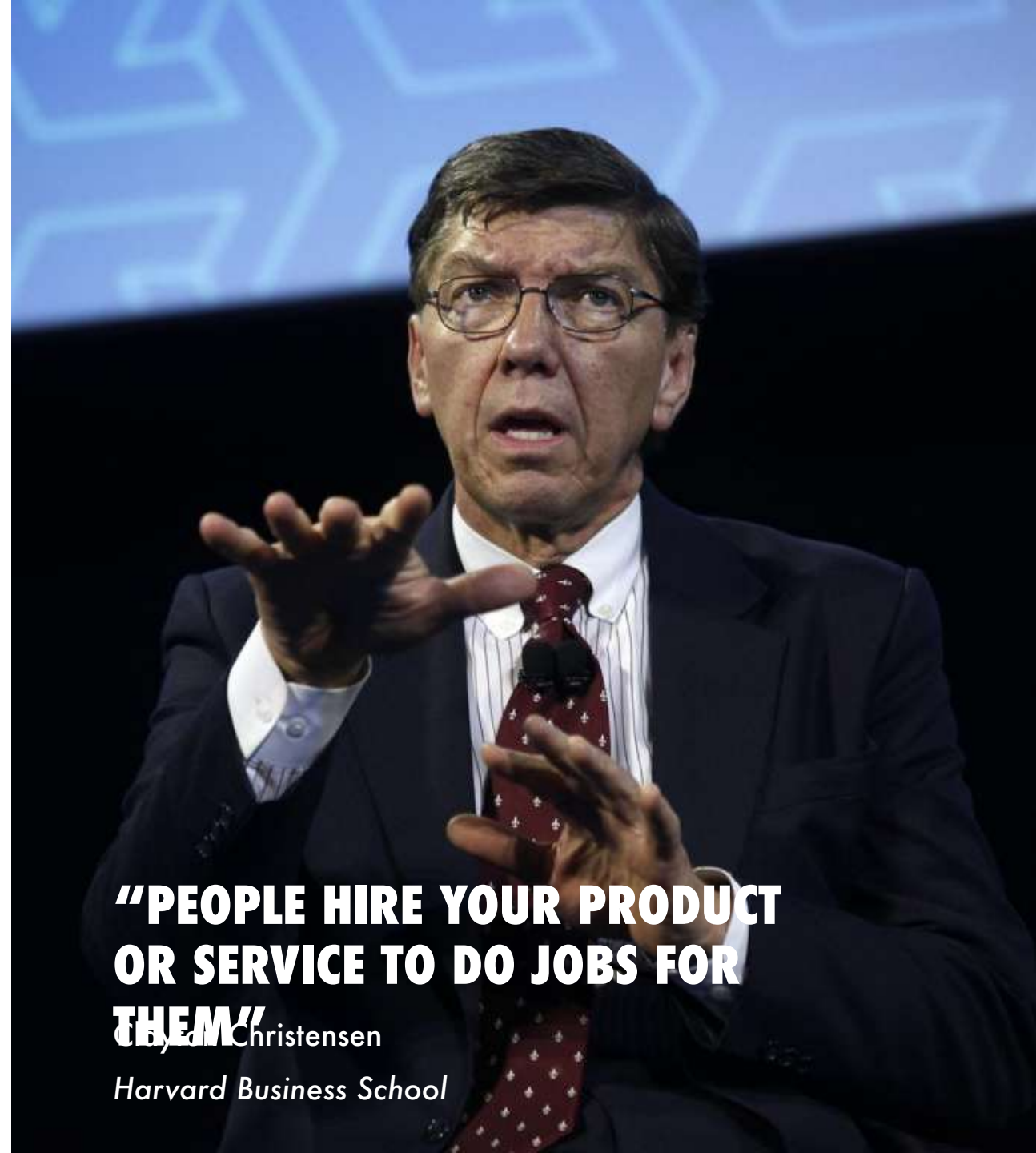
...TO HANG A PAINTING."



**EXCELLENT ZIJN IS NIET ZO
MOEILIK ALS JE MAAR ECHT
(MAAR DAN OOK ECHT) SNAPT
WAT IEMAND AAN HET DOEN IS**



**JOBS TO BE
DONE**



**"PEOPLE HIRE YOUR PRODUCT
OR SERVICE TO DO JOBS FOR**

THEM"
by Clayton Christensen

Harvard Business School

**DE WERELD IS NIET EEN BOOR
(OF EEN GAT IN DE MUUR)...**



Bigger
Faster
Sexier
Cheaper

**...MAAR EEN SCHILDERIJ
OPHANGEN IN JE HUIS**



**DE WERELD IS NIET
DE JAAROPGAVE...**

**...MAAR IK WIL BELASTINGAANGIFTE
DOEN (OF DUBBEL CHECKEN)**

**Saldo-opgave per 31 december 2012
van uw ABP Hypotheek nummer [REDACTED]**

Uw lening

Deel	Saldo		Mutaties	Berekende rente	Verschuldigde bedragen	Saldo	
	Datum	Bedrag				Datum	Bedrag
110	1-1-2012	13.613,41					
126	1-1-2012	65.687,50	0,00	544,56	544,56	31-12-2012	13.613,41
136	1-1-2012	30.000,00	0,00	3.294,36	3.294,36	31-12-2012	65.687,50
147	1-1-2012	10.000,00	0,00	1.470,00	1.470,00	31-12-2012	30.000,00
			0,00	489,96	489,96	31-12-2012	10.000,00
Totaal							119.500,91

Fiscale gegevens voor het belastingjaar 2012

Restant lening per 31-12-2012	119.500,91
Berekende (verschuldigde) rente	5.798,88



Case NN

Stijging NPS +14
Afname klachten: 45%
Afname calls: 76%

DE WERELD IS NIET....

Online klant worden

Nieuwe pas aanvragen

Winkelbezoek

WW uitkeren

Schade melden

...MAAR MISSCHIEN WEL →

Een eigen bedrijf starten

Betalen vanuit verschillende
potjes

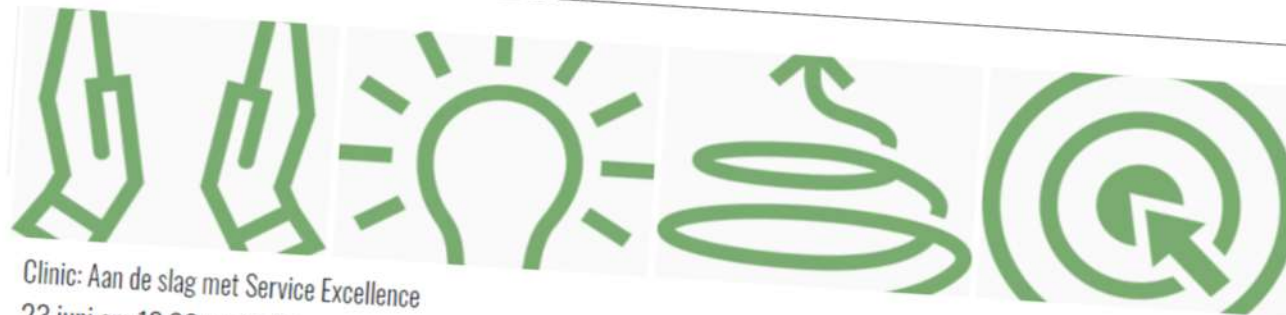
Bril kopen of lenzen ophalen

Inkomenszekerheid bieden,
het liefst met een baan

Door met ondernemen

Waar heb jij deze clinic
voor ingehuurd deze
middag?

Wat is voor jou het
allerbelangrijkste
rondom deze clinic?



Clinic: Aan de slag met Service Excellence
23 juni om 13:30 tot 17:00

Deze eerste clinic van 2021 staat volledig in het teken van het implementeren van excellente dienstverlening.



De keynote van deze clinic wordt verzorgd door **Anders Jansen**. Hij is customer experience strateeg, partner van Flowresulting en verkozen tot docent van het jaar door Beeckestijn Business School. Anders deelt een aantal praktijkcases van organisaties die excellente dienstverlening hebben versterkt in het licht van het Service Excellence gedachtegoed.

Daarnaast verkiezen we tijdens deze clinic de **Service Excellence Professional 2021**. Deze titel wordt toegekend aan die professional die op het gebied van klantgerichtheid en excellente dienstverlening het beste strategische plan van dat jaar heeft gemaakt op het gebied van klantgerichte serviceverlening. Drie genomineerden presenteren hun plannen waarna de jury (bestaande uit Hans Molenaar, Berend-Jan Rietveld en Anders Jansen) de winnaar bepaalt.

De genomineerden voor *Service Excellence Professional 2021* zijn:

Sandra van Die (ANWB) onderzocht welke fundamentele veranderingen nodig zijn om van een data –en transactiegedreven groep mensen naar een team te ontwikkelen dat met de klant in het hart bijdraagt aan de visie van ANWB Retail.

Niels Hommel & Peter van Eijk (Forever Direct) onderzochten hoe de service die Forever Direct biedt nog beter kan aansluiten op de beleving van hun klanten en hoe de klantken een customer journey wordt.

Nadine Sturm (Nationale-Nederlanden) ontwikkelde voor Wellnesselande een verbeterplan om van een product- en transactiegedreven groep mensen te gaan naar een op de klant gericht team wat met hart, hoofd en lijf in verbinding staat met de klant en op deze wijze hun bijdrage levert aan de strategie van Wellnesselande.

Tot slot presenteert **Ronald Koopman**, die als Service Excellence Practitioner is betrokken bij Stichting Service Excellence, zijn nieuwe boek *Theedozen en Olifantenpaadjes*. Een praktisch boek vol inzichten om klantbeleving te verbeteren en klantgerichtheid systematisch aan te pakken. Alle deelnemers aan de clinic ontvangen een exemplaar.



#DURFTEVRAGEN



Waar bent
u naar
toe op weg?



Wat is voor u het
allerbelangrijkste
rondom deze schade?

Interpolis





SCHADE...! Ik wil zo snel mogelijk weer door met ondernemen



Onze beloften aan de klant 7x glashelder over Zakelijk Verzekeren

-  **1. Binnen 1 dag weer door.**
-  **2. Glashedere voorwaarden, bij twijfel altijd verzekerd**
-  **3. Alleen verzekerd voor risico's passend bij jouw bedrijf.**
-  **4. Unieke dekkingen voor je medewerkers.**
-  **5. Speciaal ondernemersteam Interpolis**
-  **6. Koploper in preventie, met slimme oplossingen en checks voor ondernemers**
-  **7. Groei is natuurlijk meeverzekerd.**

Gevalideerd met +150 ondernemers

Focus op wat echt belangrijk is.
Kom veilig thuis.



Interpolis. Glashelder



Wat is voor u het
allerbelangrijkste
rondom deze schade?

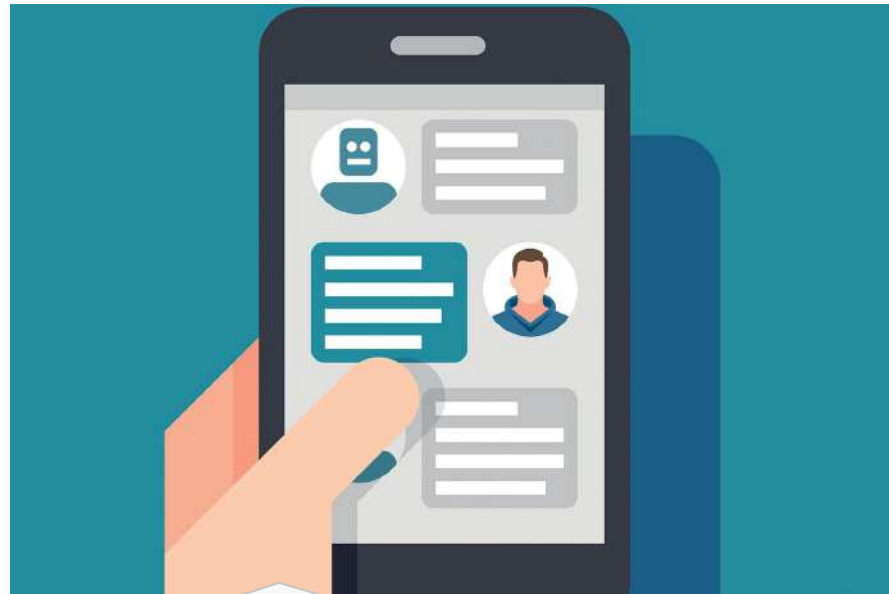
Interpolis



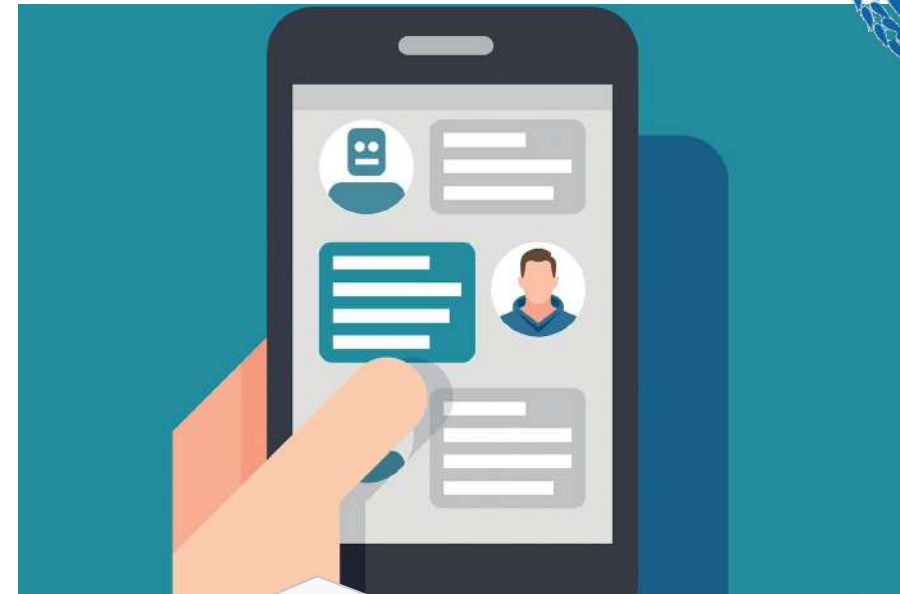
Service excellence
≠
White label service

DAS RECHTSBIJSTAND: EEN VOORBEELD HOE HET KLEIN KAN

#DURFTEVRAGEN OOK IN



“We nemen binnen 2 werkdagen contact met u op..... ”
(lees: ongeacht hoe snel u ons nodig heeft)”

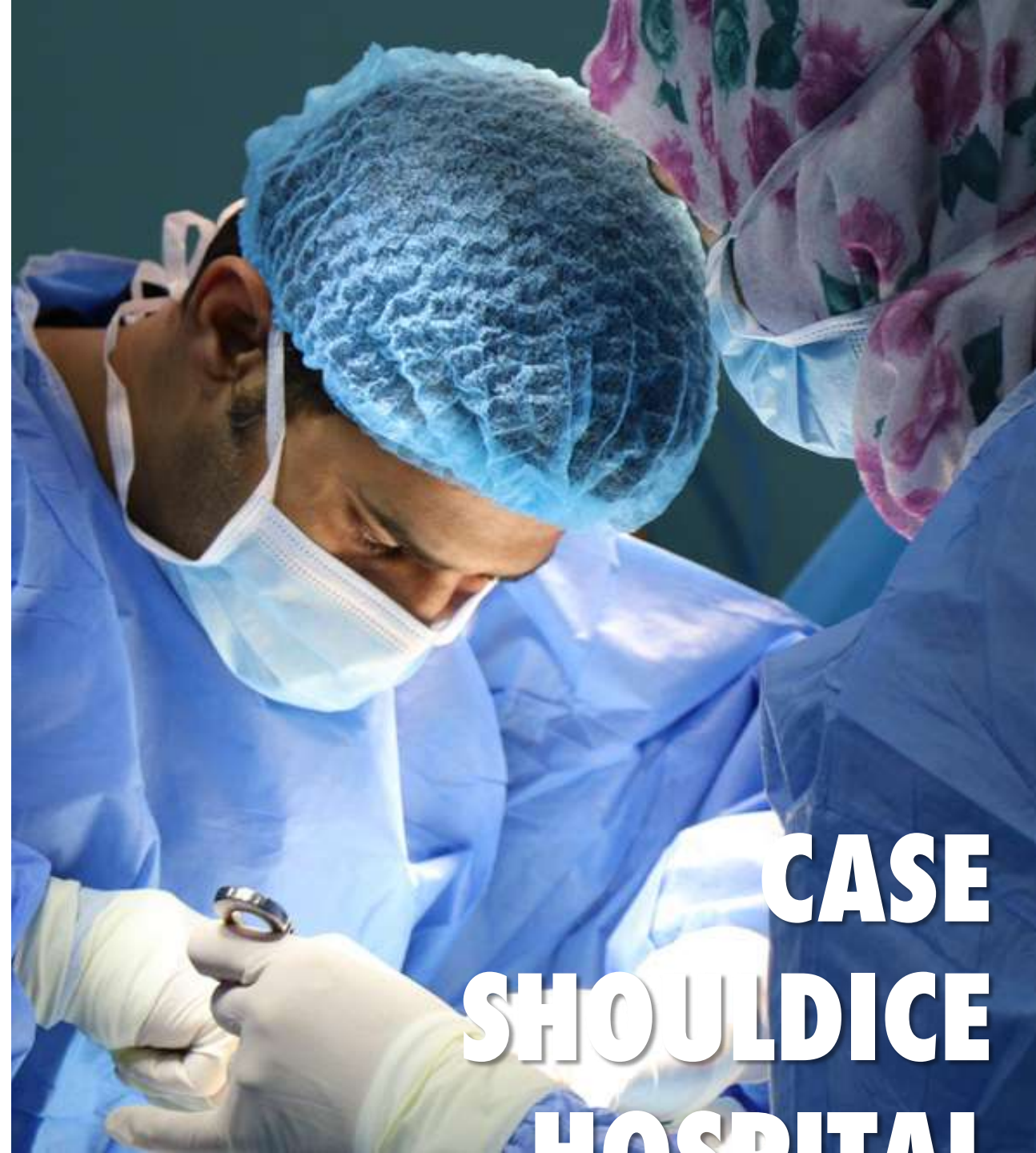


“Maakt u zich zorgen?”

**ZOALS GEZEGD...EXCELLENT ZIJN IS
NIET ZO MOEILIK ALS JE WEET WAT
MENSEN DOEN *DOEN***

“Snel weer up and running”

- Zelf de operatietafel afstappen
- Intake door zojuist geholpen patiënt (i.p.v. arts)
- Geen TV of eten op de kamer, alleen in gemeenschappelijke ruimte
- Trap met lage treden

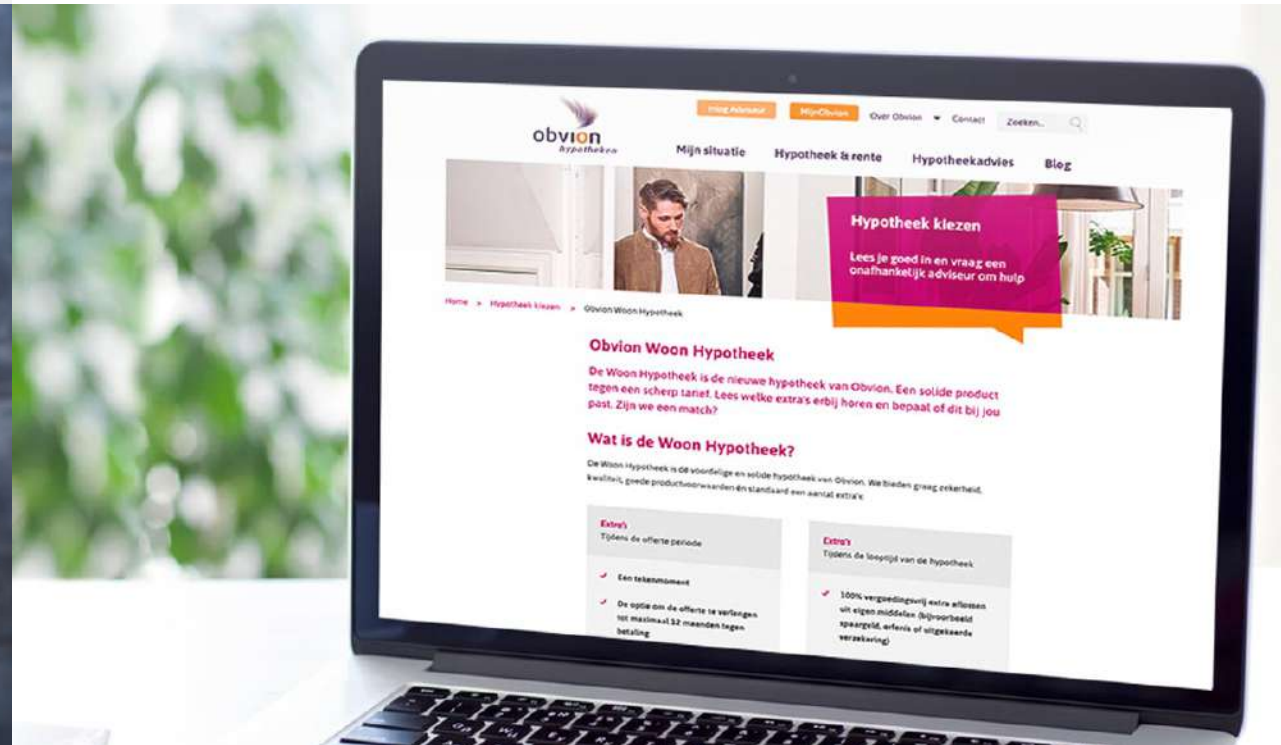


**CASE
SHOULDICE
HOSPITAL**

WAAR BEGINT EN EINDIGT DE REIS? UWV – WW-UITKERING



WAAR BEGINT EN EINDIGT DE REIS? OBVION – HYPOTHEEK AFSLUITEN



OVER 'JOBS TO BE DONE' IN DE KLANTREIS-PRAKTIJK: WAT ZIJN WE AAN HET DOEN *DOEN* ?



Ik wil gelukkig worden

Om gelukkig te worden, wil ik echt kunnen doen wat ik wil. bv zelf ondernemen

Ik ga ondernemen en mijn eigen bedrijf starten!

Ik heb m'n businessplan, maar wat moet ik allemaal gaan regelen nu?

Ik heb in ieder geval een zakelijke rekening nodig

Ik wil daarnaast ook weten wat mijn financiële mogelijkheden zijn

Ik plan snel een afspraak in met mijn adviseur



SE - Element 4

Betrokken en
klantgerichte
medewerkers



KATALYSEREND 'VERWONDER'-MODEL IN SERVICE EXCELLENCE



**Catalytic
mechanisms**

**OBVION
€100
klantbudget**

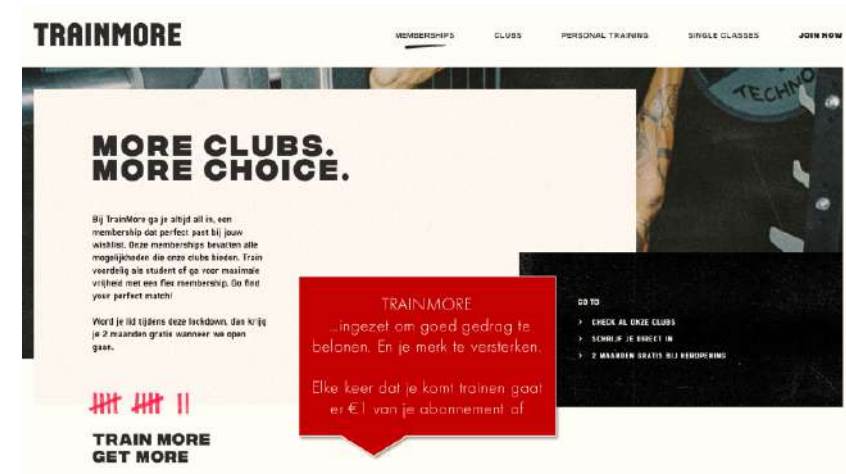


**De rode knop
van Loyalis**

IN DIT UUR: 2 BELANGRIJKE SLEUTELS NAAR SERVICE EXCELLENCE IN DE PRAKTIJK



Sleutel naar service excellence in de context en taalgebruik



Sleutel naar service excellence in dagelijks gebruik en toepassing



Beste meneer,

Je eerste 3 maanden onbeperkt data die je kreeg bij je **SMART L** abonnement dat je hebt gekozen stopt op **20 september**. Hieronder hebben we alles voor je op een rijtje gezet.

Einddatum: 20 september **Telefoonnummer:** 06 - 23 43 16 58

Je verbruik van 3 maanden

1e maand	2e maand	3e maand
5.1 GB	4.2 GB	2.0 GB

Gemiddeld verbruik : 3.8 GB

In 1 GB zit ongeveer 1000 MB

Bekijk hier wat je per maand in totaal gebruikt hebt in Nederland en de EU. De laatste maand is nog niet voorbij, dus de laatste dagen hebben we ingeschat. Je verbruik op Wifi zit hier niet in.

Ons Advies

SMART M	1,5 GB + 1 GB
SMART L	5 GB + 1 GB

Je krijgt nog **1 GB** gratis uit je vorige mobiele abonnement bij Vodafone

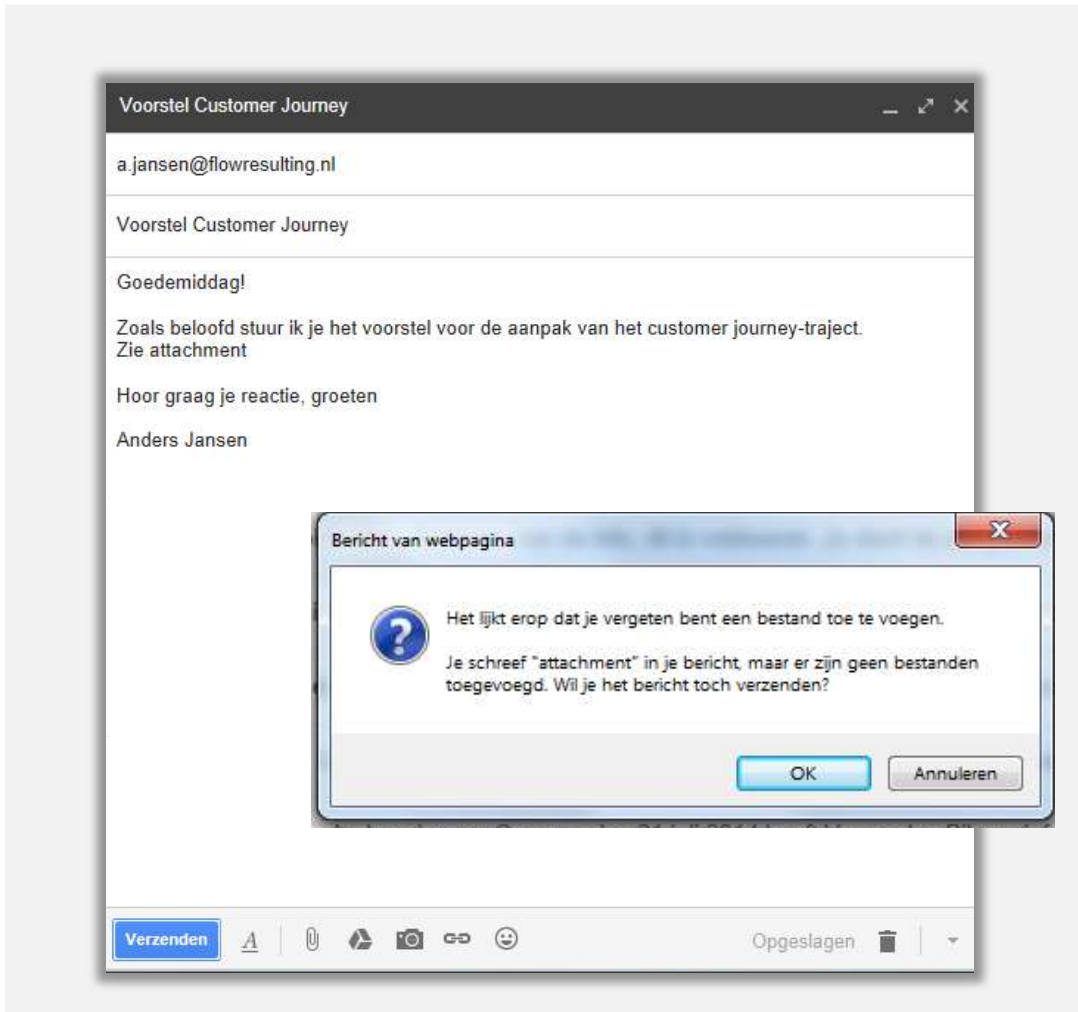
Je zit goed!
Met het gemiddeld aantal MB's dat je per maand hebt gebruikt, denken wij dat jouw huidige SMART L abonnement de beste keuze is voor jou. Je zit dus goed.

Feedback opgesloten in het dagelijkse gebruik

'adjust per use'

Check na 3 maanden: juiste abonnement?

FEEDBACK (EN VERWONDERING) OPGESLOTEN IN HET DAGELIJKSE GEBRUIK



DOCUMENT #4

Uw pensioenoverzicht

Dit hebben wij nodig voor:

Meeste klanten downloaden het op: mijnpensioenoverzicht.nl

Zo ziet het document eruit:

The two screenshots show the website interface. The left screenshot displays a section titled "Pensioen bij pensioering" with a table of pension data. The right screenshot displays a section titled "Pensioen bij overlijden" with a table of pension data. Both screenshots include a header with a question mark icon and the URL "mijnpensioenoverzicht.nl".

GEBRUIK ALS INTERESSANT VERDIENMODEL (OOK BINNEN SE): PAY PER USE

**Eerlijker /
transparanter,
daarmee
sympathieker en
te vertrouwen**

**Laagdrempeliger
instappen,
ontneemt risico bij
keuze, klant kiest
sneller**

**Gewenste prikkel
in organisaties,
juiste gebruik
stimuleren**

**Altijd verzekerd op
vakantie?**



PAY PER USE MAAKT HET EERLIJKER, MAKKELIJKER...EN EXCELLENTER

**Via de reis-app en
locatievoorziening, altijd
verzekerd daar waar je bent.
Automatisch.**

Geen keuzestress vooraf over welke
abonnement, Europa of wereld het
beste past

Nooit onder- of oververzekerd.

Geen stress tijdens de vakantie: 'heb
ik het goed aangevinkt voordat ik
ging'

Nooit een gevoel dat je onnodig

Tapperuse

Via de Tapperuse-app betaal je per minuut, aan de hand van hoe lang je ons park bezoekt.
Download de app via de App Store of Play Store!

PRIJZEN

Kind		Volwassene							
DO 28 NOV	VR 29 NOV	ZA 30 NOV	ZO 1 DEC	MA 2 DEC	DI 3 DEC	WO 4 DEC	DO 5 DEC	VR 6 DEC	ZA 7 DEC
VAN € 0,05	VAN € 0,05	VAN € 0,07	VAN € 0,07	VAN € 0,05	VAN € 0,05	VAN € 0,05	VAN € 0,05	VAN € 0,05	VAN € 0,07
MAX € 6,00									



SERVICE EXCELLENTER MAKEN DOOR GOED GEDRAG (TE VOLGEN EN) TE BELONEN



Groen = Goed

U rijdt consequent goed. Met uw rijstijl helpt u Nederland veilig te maken.



Lichtgroen = Voldoende

Over het algemeen rijdt u goed. U kunt nog wat punten in uw rijstijl verbeteren om op groen te komen en een nog hogere score te behalen.



Geel = Verbetering nodig

Uw rijstijl laat een aantal aandachtspunten zien. Volg onze feedback op om veiliger te rijden.



Oranje = Onveilig

Uw rijstijl is op sommige onderdelen onveilig. Volg onze feedback op om uw rijstijl te verbeteren en veiliger te maken.



Rood = Gevaarlijk

Uw rijstijl is onveilig. U brengt uzelf en andere weggebruikers hiermee in gevaar. Onderneem onmiddellijk actie, anders loopt u de kans uw verzekering kwijt te raken.



Zwart = Zeer gevaarlijk

Uw rijstijl is zeer gevaarlijk. Wij nemen contact met u op om dit te bespreken.

MORE CLUBS. MORE CHOICE.

Bij TrainMore ga je altijd all in, een membership dat perfect past bij jouw wishlist. Onze memberships bevatten alle mogelijkheden die onze clubs bieden. Train voordelig als student of ga voor maximale vrijheid met een flex membership. Go find your perfect match!

Word je lid tijdens deze lockdown, dan krijg je 2 maanden gratis wanneer we open gaan.



**TRAIN MORE
GET MORE**

TRAINMORE
**...ingezet om goed
gedrag te belonen. En je
merk te versterken.**

**Elke keer dat je komt
trainen gaat er €1 van je
abonnement af**

GO TO

- > [CHECK AL ONZE CLUBS](#)
- > [SCHRIJF JE DIRECT IN](#)
- > [2 MAANDEN GRATIS BIJ HEROPENING](#)

PAY PER USE
...ingezet om goed gedrag te belonen. En je merk te versterken.

Niet reageren binnen 24 uur is betalen voor de dienst.



WhatsApp Business App

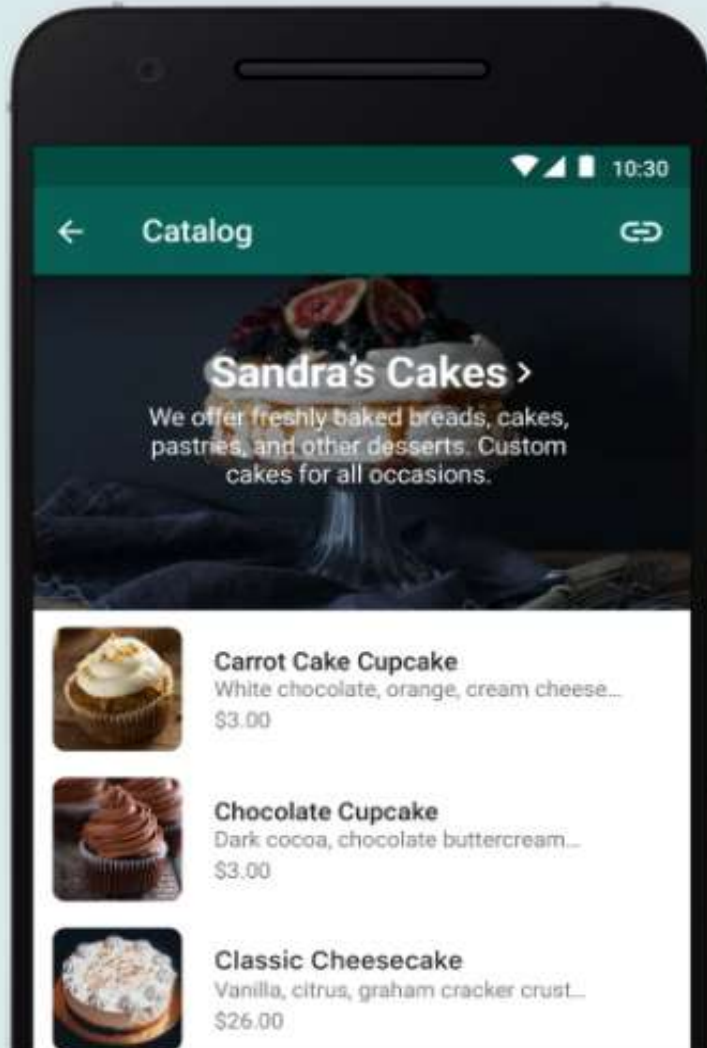
WhatsApp Business is gratis te downloaden en is speciaal voor eigenaars van mkb-bedrijven ontworpen. Met de app kun je makkelijk contact leggen met klanten, je producten en services onder de aandacht brengen en de vragen van klanten beantwoorden terwijl ze bij je shoppen. Maak een catalogus om je producten en services te laten zien en gebruik speciale tools om berichten te automatiseren, sorteren en snel te beantwoorden.

WhatsApp kan ook middelgrote en grote bedrijven helpen klantenservice te leveren en belangrijke meldingen naar klanten te sturen. Meer informatie over [WhatsApp Business API](#).

DOWNLOADEN VOOR JE TELEFOON

 ANDROID

 IPHONE



**FREITAG: GERECYCLEDE
TASSEN....
HEB JE ECHT WEL DEZE TAS
NODIG?**



F155 CLAPTON



R522 TSCHINGEL



FREITAG®

S.W.A.P. Service

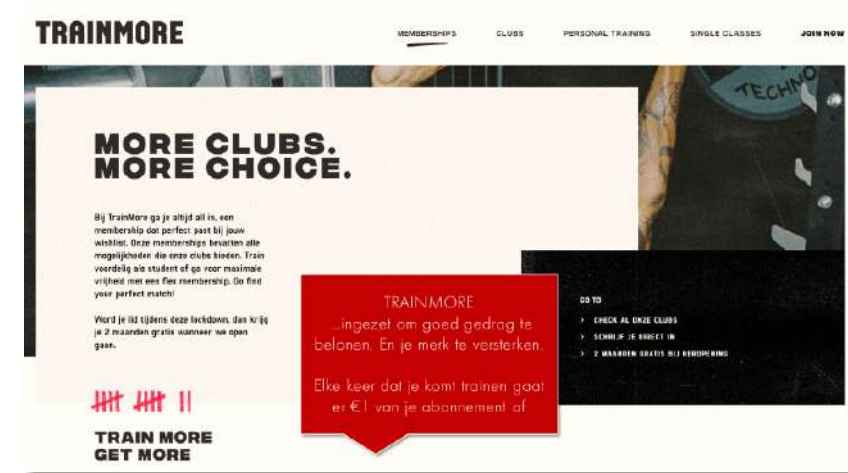
Shop Without Any
Payment

Community verbinden,
relatie opbouwen
(data verzamelen!)

IN DIT UUR: 2 BELANGRIJKE SLEUTELS NAAR SERVICE EXCELLENCE IN DE PRAKTIJK



Sleutel naar service excellence in de context en taalgebruik



Sleutel naar service excellence in dagelijks gebruik en toepassing

