



Service Excellence Nominatie 2022

Martijn Obbink



Genomineerd en toen?

- Hoe voelt dit?



Waarom ben ik Service Excellence gaan studeren?

- **Nieuwe inzichten**
- **Aansluiting bij functie**
- **Zelfontwikkeling**
- **Professionalisering Van Raam**

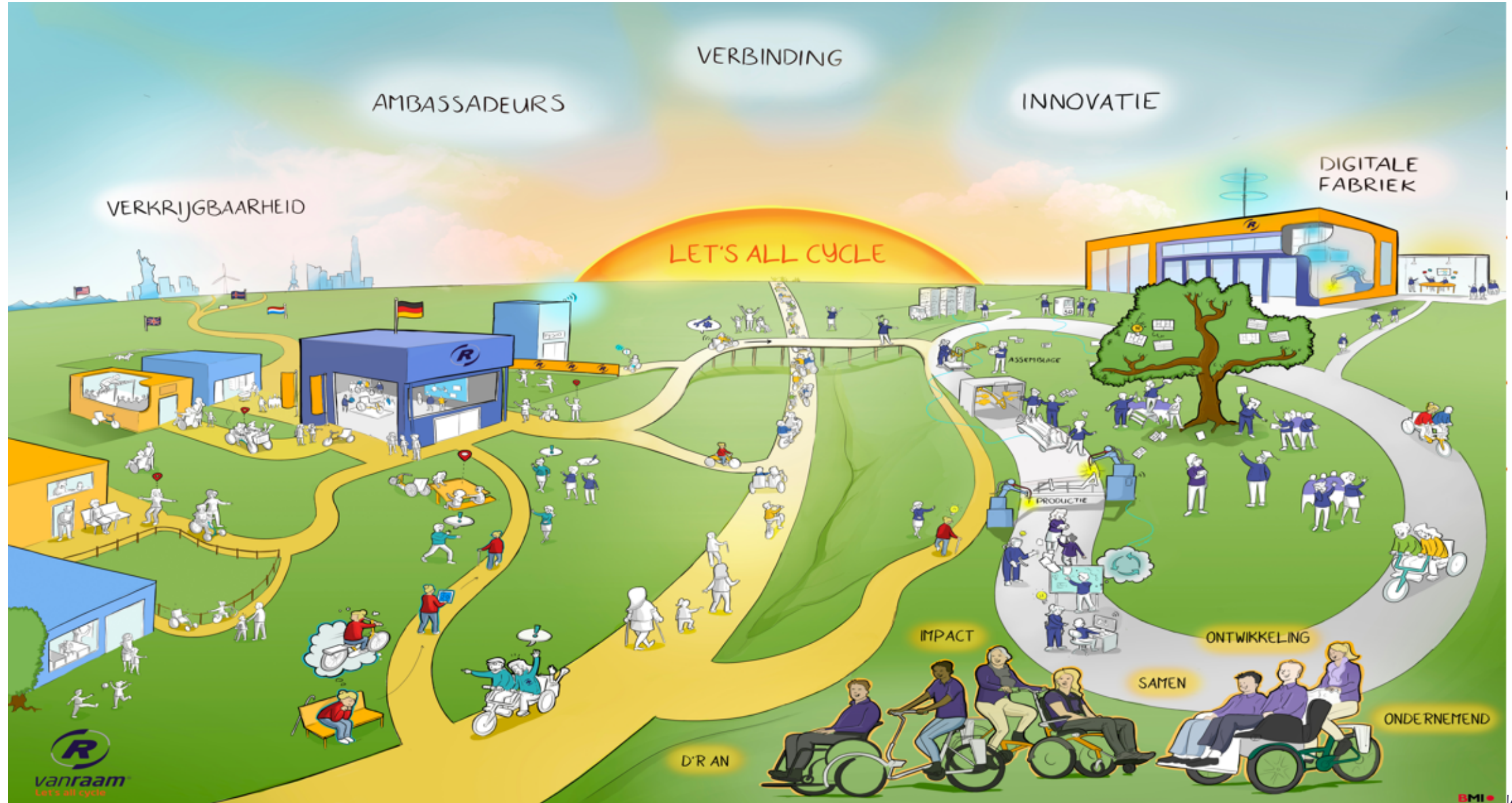


Waarom heb ik dit onderwerp voor mijn afstudeeropdracht gekozen?

- **Langlopend vraagstuk**
- **Kwaliteit naam waarborgen**
- **Toekomstbestendig**
- **Voldoen aan behoeftes**
- **Verhogen kwaliteit dealer**



Visieplaat



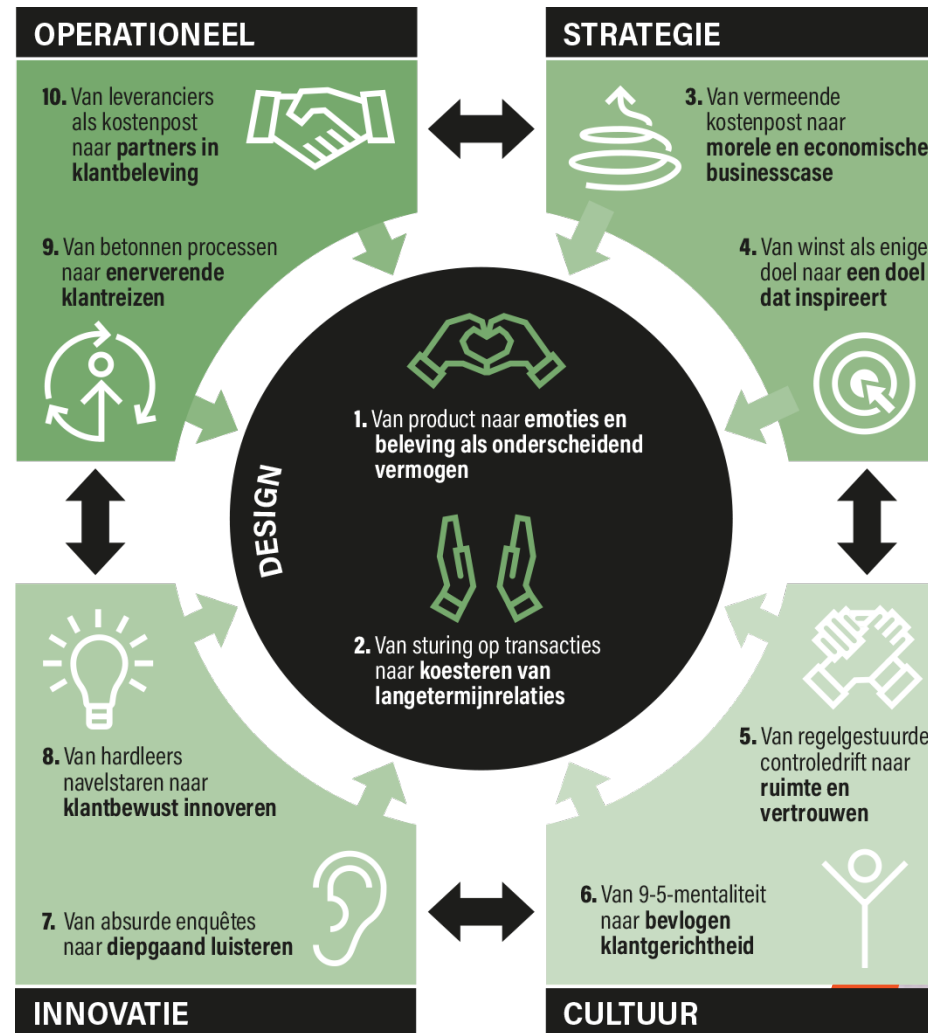
Wat hebben de analyses mij geleerd wat ik nog niet wist

- Benchmarking belangrijk
- Verschil sales/after-sales
- Klant zorgt voor nieuwe inzichten



Hoe heeft Service Excellence Model mij geholpen bij mijn opdracht?

- **Bewustwording**
- **Zwaktes helder krijgen**
- **Prioriteiten stellen**



Wat zijn de conclusies/strategie?

Conclusies:

- Kennisniveau dealers beperkt
- Snellere reparatie/verzending
- WMO klant sneller helpen
- Snellere reactie mail gewenst

Strategie:

- Verhogen kennis dealers
- Capaciteit uitbreiden. Voorraad
- Reparatie direct uitvoeren
- Reactiesnelheid verhogen



Service Excellence Piramide



Wat is er gebeurd met dit plan en wat gaat er nog gebeuren?

- Goedkeuring DT
- Sprints opgezet
- Plan is basis voor toekomst
- Evaluatie 2x per jaar
- Betere aansluiting in organisatie



Bedankt

