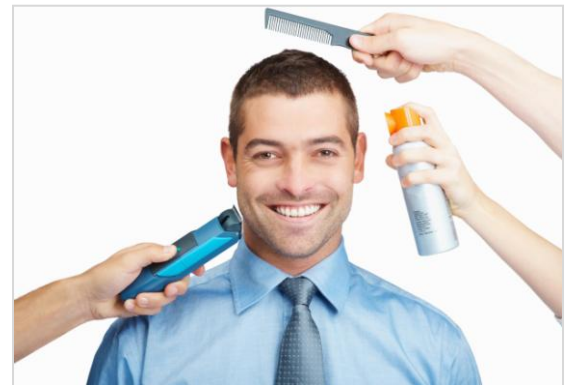


Is een hoge mate van **klantgerichtheid** voor uw organisatie **erg belangrijk**? Loopt u **vervolgorders** mis, omdat uw **niet-commerciële personeel zich onvoldoende bewust** is van de belangrijke rol die zij kunnen spelen in het succes van uw organisatie? Gaat de verkoop prima, maar krijgt u in de **uitvoering klachten** dat de klanten niet optimaal worden bediend?

Quickscans Klantgerichtheid

De klant is koning, maar wordt vaak helaas nog niet door iedereen in de organisatie zo behandeld.

De Quickscans Klantgerichtheidsmeting is erop gericht om personeel in de gehele organisatie bewust te maken van het belang van een klantgerichte opstelling.

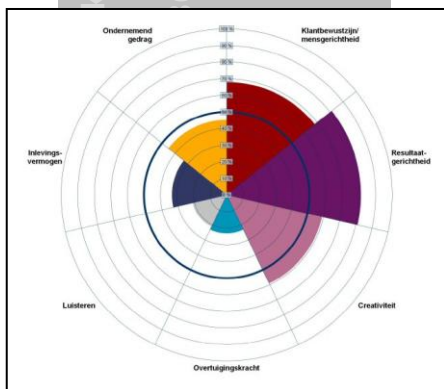


Dit instrument laat zien hoe u (uw organisatie) scoort op de 7 belangrijkste aspecten van klantgerichtheid:

1. Klantbewustzijn / mensgerichtheid
2. Resultaatgerichtheid
3. Creativiteit
4. Overtuigingskracht
5. Luisteren
6. Inlevingsvermogen
7. Ondernemend gedrag

Doel van de Quickscans Klantgerichtheidsmeting is om de deelnemers een beeld te geven van hun functioneren ten aanzien van hun klanten. De resultaten dienen als een spiegel om de eigen stijl en het bijbehorende gedrag te kunnen bezien en vormen tevens de basis voor het definiëren van groeidoelen en gewenste gedragsveranderingen.

De rapportage in de vorm van een resultatencirkel laat in 1 oogopslag zien welke van de zeven aspecten de betreffende deelnemer belangrijk vindt en veel aandacht geeft. De deelnemer wordt zich bewuster van de sterke kanten van zijn/haar klantgerichtheid, maar krijgt ook meer inzicht in de blinde vlekken en kan die bewuster gaan managen.



Persoonlijkheid

Klantgerichtheid

Medewerkerstev red

Teamrollen

Timemanagement

Drijfverenscan

Bedrijfscultuur

Werkdrukmeting

Conflicthantering

60° -feedback

E-coaching

Klanttevredenheid

Communicat

Teame

Medewerker

Persoonlijkheid

Time management

Conflicthantering

Communicatiescan 360° -feedback

Klanterichtheid

Drijfverenscan

360°-feedback

Teameffectiviteit

Medewerkerstev red

Bedrijfscultuur

E-coaching

Managementeffectiviteit

Teamrollen

Werkdrukmeting

Klanttevredenheid

Medewerkerstevredenheid

De rapportage is tevens een werkboek en begeleidt de deelnemer in het opstellen van een persoonlijk actieplan, zodat de uitkomsten van de meting uiteindelijk ook echt leiden tot gewenste gedragsveranderingen en persoonlijke groei.

Zowel voor individuele deelnemers, als voor teams is de Klantgerichtheidsmeting een erg praktisch instrument voor het bewust ontwikkelen van een persoonlijke- of organisatiebrede klantgerichtheidscultuur.

Ook in coachings- en trainingssituaties wordt dit instrument veelvuldig toegepast, waarbij een nul-meting en een 1-meting vervolgens een goed beeld geven van de effectiviteit van de betreffende training / coaching.

De Quickscans Klantgerichtheidsmeting heeft onder meer de volgende kenmerken:

- Meet de belangrijke 7 aspecten van klantgerichtheid
- Geeft de score t.o.v. een brede normgroep
- Bevestigt de kandidaat in de sterke punten
- Maakt de kandidaat bewust van verbeterpunten
- Begeleidt bij het maken van een concreet actieplan
- Maakt niet-commercieel personeel bewust van het belang van klantgerichtheid

Algemene voordelen van Quickscans van toepassing op dit instrument:

- 24-7 online toegang tot de eigen onderzoeken
- kwalitatief hoogwaardige meetinstrumenten
- professionele uitstraling van de eigen organisatie, zowel intern (hrm-instrumenten), als extern (marketing meetinstrumenten)
- geen initiële investering noodzakelijk
- zeer korte doorlooptijd door optimaal gebruik digitale technieken
- alles zelf in de hand
- zeer aantrekkelijke abonnementsvormen beschikbaar
- alles online beschikbaar op een Quickscans-server, dus hoge beschikbaarheidsgraad en vertrouwelijke behandeling van de gegevens