



In welke branche of organisatie u ook werkzaam bent, uiteindelijk is uw core product altijd service. Uw klanten zullen zich uw producten en goede service herinneren. Helaas zullen zij zich de gevallen waarin u slechte service heeft geleverd nog veel beter herinneren. Klanttevredenheid is een make-it-or-break-it fact of business life. Alleen medewerkers die de autoriteit en de know-how hebben om op de juiste manier en het juiste tijdstip service te verlenen, bereiken bij hun klanten een hoge klanttevredenheid.

Beschrijving

De Raving Fans® workshop/training is gebaseerd op de bestseller van Ken Blanchard. Deze training/workshop jaagt het commitment aan échte klantgerichtheid en klantfocus (passie voor uw klant!) aan met een no-nonsense aanpak, gebaseerd op drie principes. Ten eerste: Beslis wat u wilt bereiken. Ten tweede: Ontdek wat uw klanten echt belangrijk vinden. En ten derde: Breng uw visie in de praktijk, plus 1%.

Het doel van de workshop/training is om een leerervaring te creëren die deelnemers voorziet van de kennis, vaardigheden en motivatie die nodig zijn om excellente dienstverlening te leveren. En daarmee 'Raving Fans' te creëren.

Het resultaat is dat uw medewerkers het als één van de hoogste doelen zien om hun klanten met passie, betrokkenheid en inlevingsvermogen diensten te leveren. Niet soms, maar altijd, in iedere situatie bij iedere klant.

Programma

Het programma bestaat uit vier onderdelen die gespreid over twee aaneengesloten dagen worden doorlopen:

Context van Raving Fans®

1. Het levensbelang van klanten die niet 'slechts' tevreden, maar FAN zijn!
2. Iedereen is een klant
3. Waarom klanten blijven (en anderen niet)
4. Kosten van ontevreden klanten
5. Basics – options – Raving Fans®

Stap 1: Beslis wat je wilt bereiken!

1. Wat is klantgerichtheid?
2. Waarom is klantgerichtheid zo belangrijk?
3. Hoe krijgt dat vorm in mijn dagelijkse praktijk? Waaruit blijkt mijn passie voor klanten?
4. Hoe doe ik dat nu?
5. Welke mogelijkheden heb ik om van mijn klanten fans te maken?
6. Welk huidig gedrag is daarmee niet in overeenstemming?

Stap 2: Ontdek wat je klanten echt belangrijk vinden!

1. De momenten waar het op aan komt
2. Hoe is je luistergedrag bij klanten?
3. Wat wil jouw klant echt?
4. Effectieve gespreksvoering

Stap 3: Breng de visie in praktijk, plus 1%!

1. Closing the Gap: visie in praktijk
2. Het belang van consistent gedrag (overall, altijd, in elke situatie)
3. 'Herstel' mogelijkheden en systemen die gebruikt kunnen worden
4. Werkelijke waarden van samenwerken
5. Actieplanning en (hard) commitment

Werkwijze trainers

Voor dit programma worden Raving Fans® gelicenseerde trainers ingezet.

De trainer is een klankbord/spiegel, sparringpartner, procesbegeleider, enthousiasmerende stimulator en leerprocesbegeleider voor de individuele deelnemers.

Hij of zij luistert, vraagt, initieert oefeningen, geeft opdrachten, faciliteert discussies, daagt uit, confronteert en enthousiasmeert tijdens, voor en na trainingen om daadwerkelijke verandering in het gedrag van de deelnemers te realiseren.

Gedrag dat aantoonbaar tot resultaatverbetering leidt op basis van door de deelnemers zelf benoemde cases.

Voor wie bestemd?

Voor medewerkers uit elke laag van de organisatie die verantwoordelijk zijn voor het leveren van excellente service.

Doelstellingen

Na het volgen van de workshop/training is de deelnemer in staat om:

- De klantgerichtheidsvisie van de eigen organisatie te begrijpen en een individuele bijdrage te leveren om die visie te realiseren met passie voor de klant.
- Te doorleven wat het verschil is tussen het 'voldoen aan klantverwachtingen' en 'het creëren van Raving Fans®'.
- Huidige serviceniveaus in kaart te brengen en verschillen te meten tussen interne percepties en klantpercepties.
- Interne systemen te gebruiken om klanttevredenheid te verhogen.
- Op eigen initiatief en verantwoordelijkheidsgevoel, binnen de aangegeven kaders, de verwachtingen van klanten te overtreffen.

Effecten

De workshop helpt deelnemers de volgende resultaten te bereiken:

- Creëren van fans van de eigen organisatie.
- Toename van eigen initiatief en verantwoordelijkheidsgevoel om, binnen de aangegeven kaders, de verwachtingen van klanten te overtreffen.
- Stimuleren van teamwork en verhoogde waardering voor ieders rol in het 'dienstverleningsproces' (de keten).
- Afstemmen van individuele doelen op de klantgerichtheidsdoelen van de organisatie.

Duur

Dit programma duurt twee aaneengesloten dagen.

Meer Informatie

U bent van harte uitgenodigd telefonisch contact met VDS Training Consultant op te nemen voor meer informatie op (010) 206 5300. Voor meer informatie over de producten en diensten van The Ken Blanchard Companies en Blanchard Nederland kunt u terecht op:

www.kenblanchard.com of www.blanchardnederland.nl

Integratie met overige Blanchard concepten

Een extra voordeel van werken met Raving Fans® is de mogelijkheid om andere zeer krachtige concepten te gebruiken die vanuit dezelfde visie zijn ontwikkeld. Hiermee creëert u een consistent geheel van leeroplossingen en veranderinstrumenten.

De mogelijkheden zijn:

Situational Leadership® II (SLII®)

SLII® wordt internationaal erkend als de standaard op het gebied van leiderschapsmethodieken. SLII® is een state-of-the-art, praktijkgerichte training die managers van diverse niveaus in staat stelt om effectief leiding te geven aan prestatieverbetering en ontwikkeling.

Situational Leadership® II voor Sales Leaders

De beproefde SLII training nu gericht op de dagelijkse praktijk van verkoopmanagers. Bevat zeer krachtige tools waarmee verkoopmanagers direct in de praktijk aan de slag kunnen.

The Magic of Situational Self Leadership

Kort, krachtig programma gericht op persoonlijke effectiviteit en zelfmanagement.

Building High Performing Teams™

Vanuit een sterke visie en concrete doelen werken aan de verbetering van teamdynamiek, communicatie en performance.

Full Steam Ahead™

Creëert een visie die committeert. Legt de basis voor verandering-sprocessen, creëert doorbraken en vertaalt veranderplannen tot op individueel niveau.

Gung Ho!®

Leiderschap op basis van waarden. Creatie van een "sense of meaning". Stelt cultuur in het licht van individuele en organisatie drijfveren. Krachtig concept om organisatie-cultuur te veranderen en inspiratie te laten bloeien.