



Hilde Clement



Joan De Winne

Workshop voor leidinggevenden “Klant is Koning”

“Onze eerste prioriteit is de klant”

Alles begint en eindigt met de “klant”. Deze stelling geldt voor elk bedrijf, elke organisatie of overheidsinstelling. Uw imago, faam of reputatie hangt in grote mate af van de wijze waarop uw medewerkers het devies “klant is koning” uitdragen.

Maar wie is deze klant? Waarom is hij/zij zo belangrijk? Hoe kan men er voor zorgen dat iedere medewerker klantgericht denkt en handelt?

Deze workshop is erop gericht een antwoord te geven op al deze vragen en de deelnemers-leidinggevenden de werktuigen te verschaffen om een permanente klantgerichte houding bij hun medewerkers te stimuleren.

Om het maximale effect te bereiken worden er maximaal 12 deelnemers aanvaard voor de workshop.

Programma

De workshop neemt een halve dag in beslag en richt zich **uitsluitend** op leidinggevenden.

Door reflectieoefeningen ontdekken de deelnemers wie hun klanten zijn en leren ze inzicht verwerven in het belang van klantgerichtheid - niet alleen voor hun instelling, bedrijf of organisatie, maar ook voor zichzelf. We helpen de deelnemers te bepalen wat zij hun klanten willen laten ervaren en nemen hierbij de ‘visie-missie-waarden’ van hun organisatie als vertrekpunt. Nadien polsen we of dit ook tegemoetkomt aan wat de klanten van hen verwachten.

Daarna krijgen de deelnemers werktuigen aangereikt om klantgerichtheid bij hun medewerkers te stimuleren. M.a.w. hoe kunnen ze er voor zorgen dat hun medewerkers zich gedragen als een arend en niet als een eend wat hun service verlening betreft om net dat 1 procentje meer te doen dan wat de klant van hen verwacht.

Als afsluiter van de workshop kunnen de deelnemers ook hun “persoonlijk klantgericht visitekaartje” opstellen en een SMART doelstelling bepalen die ze de eerstkomende maand na de workshop willen realiseren.

Trainer-Facilitator: Joan De Winne