



Hilde Clement



Joan De Winne

Open Workshop “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 bij de deelnemers een intrinsieke klantgerichtheid los te weken, zodat ze in al hun beroepsactiviteiten rekening houden met de klanten die ze geacht worden te dienen.

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

Programma

De workshop neemt een halve dag in beslag en richt zich niet alleen op leidinggevendend maar **vooral ook** op hun medewerkers.

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. Nadien polsen we of dit ook tegemoetkomt aan wat de klanten van hen verwachten. We wijzen de deelnemers op de noodzaak om “een arend te zijn en geen eend” - om net dat 1 procentje meer te doen dan wat normaliter van hen wordt verwacht.

Als afsluiter van de workshop stellen de deelnemers hun “persoonlijk klantgericht visitekaartje” op. Dit visitekaartje wordt vermeld op het getuigschrift van deelname dat iedere deelnemer na de workshop krijgt toegestuurd. Tevens bepalen ze een SMART doelstelling die ze de eerstkomende maand na de workshop willen realiseren.

Trainer-Facilitator: Joan De Winne