

HIGHLIGHTS WORKSHOP KLANTREIZEN

Inspiratiehuis Arnhem, 24 september 2015

"Hoe kunnen we onze klantprocessen beter inrichten?"

"Hoe kunnen we ons beter in de klant verplaatsen?"

"De uitdaging is: het verbinden van de leefwereld van klanten aan de systeemwereld waarin wij werken"



Het doel van de workshop is het kennismaken en leren werken met een methode om je als medewerker te verplaatsen in de klant. In de workshop kropen zes deelnemers in de huid van een klant die de huur opzegt.



Tot welke klantgroep behoor je zelf?

Woningcorporaties werken voor verschillende klantgroepen, van starters op de woningmarkt tot senioren. De workshopdeelnemers behoren voornamelijk tot de groep 'doorstromers met kinderen'. Dit beïnvloedt hoe de corporatie naar klanten kijkt, luistert en handelt.



Wat wil de klant?

We zijn in het dagelijks leven allemaal klant. Bij welke bedrijven krijgen we als klant een warme douche? Ziggo, een lokale kledingzaak, Albelli, OV-chipkaart en een arts zorgden recent voor positieve ervaringen. De belangrijkste reden daarvoor was steeds het menselijk contact: begrip, medeleven, eerlijkheid, een lach. Maar we waarderen het ook dat een bedrijf het probleem waarvoor we bellen meteen erkent en dat er op voorhand vertrouwen is in ons als klant. Een medewerker die betrokkenheid toont, uitgaat van redelijkheid bij de klant en zonder moeite met een oplossing komt; dat is wat we het liefst willen.



Nieuwe data Workshop Klantreizen

*15 december 2015 en 24 maart 2016
Arnhem, 12.00 - 16.00 uur incl. lunch
295 euro p.p. excl. 21% BTW*

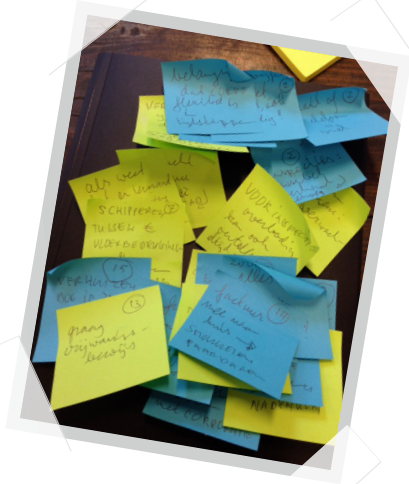
Inschrijven:

www.academievoor klantgerichtheid.nl



Wat een hoop stappen. Wat een gedoe.

Ik krijg de rillingen van de woorden voorinspectie en nainspectie.



En hoe doen wij het eigenlijk zelf?

Wat gebeurt er als een huurder contact opneemt met de corporatie als hij zijn huur wil opzeggen? We slaan hem om de oren met vaktaal. Voorinspectie, nainspectie, mutatieopzichter. Wat is dat? De klant wil helemaal geen voorinspectie. Maar wij werken zo. En de klant slikt het...

Het kan sneller, korter en klantgerichter

Met (véél) minder stappen meer bereiken: het proces kan korter en meer vanuit de klantbehoefte worden ingericht.

"Klanten wensen duidelijkheid. Weten waar ze aan toe zijn."

"Klanten willen geen stappen doorlopen die onlogisch en ongemakkelijk zijn."

"Als je door die 12 stappen van huuropzegging heen bent, kun je maar één ding en dat is de conclusie trekken dat dit in de ogen van de klant waanzin is."

Een interactieve workshop die je inzicht geeft in klantbeleving en laat je voelen wat de klant ervaart
inspirerend • eye-opener • verfrissend

Aan de workshop deden medewerkers mee van SWZ, Wonen Breburg en Ymere. Zij zijn werkzaam als hoofd verhuur en klantenservice, communicatieadviseur en marketingmedewerker. De workshop werd verzorgd door Margreet Kaemingk en Carla Klein.

AcademievoorKlantgerichtheid