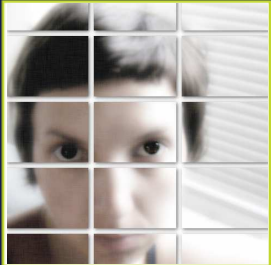


Heeft u uw klant in beeld?



Het Ontwikkelaarsgilde

De klant in beeld: hoe duidelijker hoe beter

Wat verwacht de klant van uw organisatie? Hoe kan uw organisatie achter de wensen van de klant komen? Wat betekent het om de klant écht centraal te stellen? Welke invloed heeft het op de activiteiten van de leiding en de eigen afdeling?

Het Ontwikkelaarsgilde helpt uw organisatie graag bij het vinden van de antwoorden met ons ontwikkeltraject en event 'Klant in beeld'. Een traject waar we met de inzet van audiovisuele middelen de klanten gaan bezoeken en interviewen om de klant echt te ontdekken. Een voorbeeld:

1. 'De klant centraal'

In de eerste sessie wordt per groep in beeld gebracht wie de klanten nu echt zijn, wat hen beweegt en wat zij van de organisatie verwachten. Vooraf lezen de deelnemers actuele artikelen over o.a. klantanalyses en dienstverleningsconcepten. De bijeenkomst start met een stellingenspel en een dialoog. Hieruit filteren de deelnemers de belangrijkste klantthema's die naar een aantal stellingen per klantgroep worden vertaald.

Vervolgens laten we de klantbehoefte terugkomen in interviewvragen en oefenen we kort met de filmapparatuur. Door dit 'droog' oefenen van de interviews krijgen de deelnemers vaak flink de smaak te pakken.

2. 'Vraag het de klant'

In een tweede bijeenkomst gaan de deelnemers daadwerkelijk met de camera op pad. In groepjes worden klanten uit de verschillende klantgroepen opgezocht en geïnterviewd. Na terugkeer van deze spannende interviews monteren de deelnemers zelf hun beelden tot een inspirerende minirapportage. Dit alles onder professionele begeleiding. Van alle minidocumentaires maken we ook één totaalfilm en van de bijeenkomsten zelf wordt als leuke herinnering een 'making of' gemaakt.

3. 'De klant in beeld'

In de derde, afsluitende sessie komen alle deelnemers bijeen en vertonen we film over de klanten. We delen de verschillende indrukken en ervaringen met elkaar door actieve werkvormen met uitdagende opdrachten. Ook kijken we naar implicaties voor jullie activiteiten voor het komende jaar en verder.

Na deze bijeenkomst vertonen de deelnemers de film in hun eigen werkoverleg om ook de andere medewerkers bij het thema te betrekken: een lerend effect binnen de gehele organisatie!

Wij nemen ook u en uw medewerkers graag mee op onderzoek naar uw klanten, hun verwachtingen en wat dit betekent voor uw organisatie. Neem gerust contact met ons op voor meer informatie.

Uw ontwikkeling, onze passie

Realiseren van persoonlijke, team- en organisatieontwikkeling door:

■ onderzoek & advies ■ opleiden, trainen & coachen ■ outdoor & events ■ interim