

11 feb. 2011

9+ Klanttoewijding

(HP06)

9+ klanttoewijding

Ken & overtrei verwachtingen: bespreek de relatie
Leer van je cruciale successen en cumuleer enthousiasme
Accepteer geen middelmaat/tevredenheid
Namen en rugnummers: verricht mensenwerk
Tweespraak & participatie verplicht
Toevoegen van beleving en emotie in de relatie met de klant
Ontwikkel je kracht m.b.t. PR, imago en communicatie
Elke medewerker maakt Echt Het Verschil naar Klant
Weet wat de Momenten van de Waarheid zijn en blink daarin uit
Investeer in de externe actieradius: buiten gebeurt het, dus eropaf
Je halszaak nr. 1: een uiterst tevreden klant
Denk nooit dat iets vanzelf gaat, maar werk met hart en ziel
Inspireer als gedreven leider en maak transitie waar
Niet alles hoeft 9+ te zijn
Geniet van, co-creatie, storytelling en promotors

Het verschil tussen gewoon en buitengewoon

Organisaties laten veel commerciële ruimte onbenut, omdat ze niet goed weten wat hun klanten werkelijk beweegt. Niet verwonderlijk, want 90% van wat klanten beweegt speelt zich af in het onbewuste. Inzicht in de onbewuste drijfveren biedt enorme kansen om 'binnen te komen' in het hoofd van de klant: van business doen naar relaties bouwen en van Operational Excellence naar Customer Excellence. Dit biedt bovendien dé kans op een doorbraak in klanttevredenheid, die nu nog vaak blijft steken rond de 7. Een misleidend cijfer, want zo'n voldoende blijkt misleidend om te excelleren.

praktisch

Dit programma herbergt geen zweverige praatjes zonder onderbouwing, maar praktische, effectieve technieken die ook werken in uw dagelijkse praktijk.

Literatuurverwijzing

Dit educatieve event is mede gebaseerd op het actuele managementboek de 9+Organisatie van Berry Veldhoen.



Locatie

Zoals alle educatieve events van Happy Profi vindt ook deze happening plaats in het Atelier van Boer Gondieje, Kerkstraat 45, 5133 AJ Riel

Datum & tijd

Dit educatief event vindt plaats op vrijdagmiddag 11 februari 2011. De inloop is vanaf 13.00 uur. Programma loopt van 13.30 uur tot 16.30 uur met aansluitend een eneroverende finale. Uiteraard is er een Bourgondische borrel na afloop.

Aanmelden

Abonnees hoeven slechts 1 mailtje te sturen naar info@happyprofi dat zij zich voor deze happening opgeven. Dat is alles.

