



Nicole van der Ouw  
Creatief Verandermanagement

## Klantencarrousel

*Probeer eerst een ander te begrijpen alvorens zelf begrepen te willen worden. (Stephen Covey)*

In een carrousel van verschillende workshops en gesprekken met echte klanten, ontdekken uw medewerkers veel over klantgerichtheid en klantvriendelijkheid. Samen komen ze tot punten die voor verbetering vatbaar zijn. Het geheel wordt op karikaturale wijze samengesmeed door de meest 'klantvriendelijke' mensen die er bestaan. Deze klantencarrousel is te organiseren voor groepen van 30 tot over de 100.



### Doel

Versterking van de klantgerichtheid.

Door parallel veel verschillende invalshoeken op klantgerichtheid en klantvriendelijkheid aan te bieden, krijgt de groep als geheel inzicht in wat er beter kan, maar ook wat ze zelf kunnen versterken. De dag wordt afgesloten met verbeterafspraken.

### Werkwijze

Voorafgaand aan de klantencarrousel wordt deze met u voorbereid, zodat we op de klantencarrousel de invalshoeken (in de vorm van workshops en klanten) hebben die de klantgerichtheid van uw organisatie een stevige impuls gaan geven.

Kenmerk van onze werkwijze is 'Speelse Wijsheid' en 'Luchtige Diepgang'. Er wordt gebruik gemaakt van werkvormen waardoor mensen het gevoel hebben dat ze samen plezier aan het maken zijn terwijl er intussen op een diepere laag belangrijke resultaten geboekt worden.



Nicole van der Ouw  
Creatief Verandermanagement

## Programma

De deelnemers worden op de klantencarrousel welkom geheten door de meest 'klantvriendelijke' mensen die er bestaan.

Waarna de dag geopend wordt door een leidinggevende uit uw organisatie. Vervolgens volgen er 3 workshoprondes, waarin mensen met een diversiteit van invalshoeken rond klantgerichtheid en klantvriendelijkheid in aanraking komen. Voorbeelden van workshops zijn:

- Luisterkracht
- Non verbale communicatie (een workshop met weinig woorden)
- Klantcafé
- Irritante klanten (en wat zegt dat over jezelf)
- Vele andere mogelijkheden die we in overleg met u samenstellen

Uit elke workshop nemen de deelnemers verbeterpunten mee. Deze worden aan het eind van de dag speels en in hoog tempo uitgewisseld. Op basis hiervan ontstaan de verbeterafspraken. Natuurlijk wordt de klantencarrousel spetterend afgesloten op een manier die nog lang blijft hangen.

## Resultaat

Iedere deelnemer heeft een persoonlijk punt dat hij of zij wil versterken op het gebied van klantgerichtheid. Daarnaast zijn er enkele realistische verbeterafspraken. De deelnemers hebben gezamenlijk veel plezier gehad en inzicht gekregen in vele aspecten die bijdragen aan een versterkte klantgerichtheid. De aanwezige klanten hebben zich echt gehoord en begrepen gevoeld. We zorgen dat de klantencarrousel nog makkelijk terugkomt in het geheugen, waarmee het daadwerkelijk uitvoeren van de voorgenomen punten ondersteund wordt.

## Voor wie

Iedereen die direct met externe klanten te maken heeft. En iedereen die werkt ter ondersteuning van de mensen met externe klantcontacten. En hun leidinggevenden.

## Workshopinformatie

Afhankelijk van de groepsgrootte, maar we hebben minimaal één dag nodig. De groepsgrootte is onbeperkt. Resultaten hebben we bereikt met groepen van 30 tot over de 100 tegelijk.