



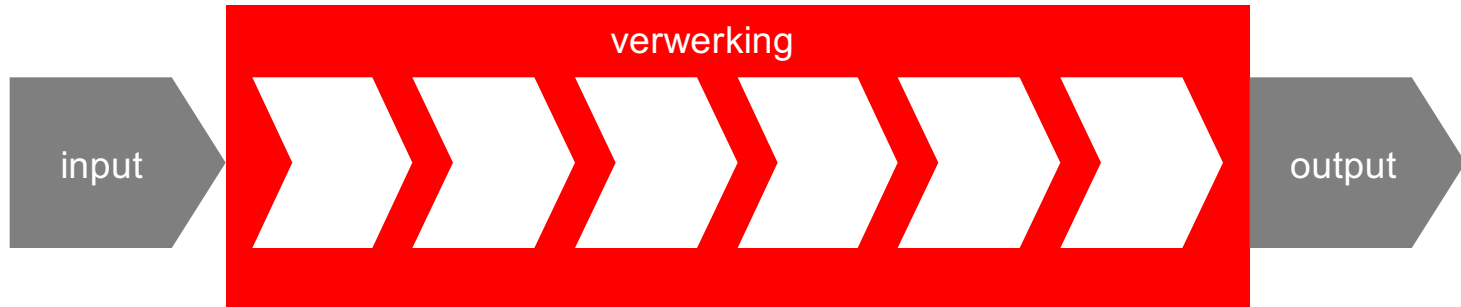
Slimme processen voor een Excellente dienstverlening **De Sokkeshow**

**Bent u vóór het
“centraal stellen van de
klant”?**

**Wat verstaat u onder
het centraal stellen van
de klant?**

Wat is een proces?

Een aantal **activiteiten** in een **logische volgorde**, gericht op het **doelbewust** tot stand komen van een **product of dienst** voor een (interne) **klant** .



Van kernwaarden naar excellente dienstverlening



Hiërarchie in woorden

1. Heilige woorden van dienstverlening:
 - Klantperceptie
 - Woorden die weergeven wat de klant wil ervaren
2. Leidende principes:
 - Eenduidigheid in de dienstverlening; geen suboptimalisatie.
 - Hoe richten we onze processen in / wat moeten we doen om deze ervaringen op te roepen bij de klant?
 - Uniforme inrichtings- en stuurcriteria
3. Operationeel:
 - Meten en rapporteren van feiten en cijfers in processen, organisatie, medewerkers en betrekken van klanten.

Heilige woorden en Leidende principes (voorbeeld)

Heilige Woorden: **Duidelijk en Betrokken**

- **In 1 keer goed**
 - In een keer goed uitvragen
 - Geen uitval / herwerk in de processen (multichannel!)
- **Waarmaken**
 - Afstemming over het gevraagde (leverplicht)
 - Meten en sturen op gemaakte afspraken / termijnen
- **Oplossingsgericht**
 - Geen nee-verkopen; altijd een alternatief bieden
 - Complete uitvraag en complete dienstverlening

Welkom bij de Gebroeders Sok



De Sokkeshow

- Sokkenfabriek
- Klanten plaatsen orders
- 10 minuten speeltijd vanaf het startsein

Opdracht:

- Richt een slim proces volgens uw inrichtingsprincipes
- Verwerk orders, stuur het proces en zorg voor een tevreden klant

Evaluatie



Komende sessies

- | | |
|-------|---|
| 14-10 | Exact Live; veranderende processen in de zorg |
| 03-11 | Wiens Zaak is Zaakgericht Werken? |
| 05-11 | Meldplicht Datalekken |

Meer informatie: www.processpecialisten.nl

Of neem contact op met Philippe van Hees (06 26 50 22 56).

De Processpecialisten

- Inrichten, verbeteren en implementeren van:
 - Procesgericht werken (w.o. Lean Management, Six Sigma)
 - Ketensamenwerking
 - Zaakgericht werken
- Service Design & mystery visits
- Begeleiden van verandertrajecten o.b.v. Prosci Change Management
- Werkzaam in publieke en private sector
- Processimulaties en het creëren van procesbeleving



De Processpecialisten
voor slimme procesverbeteringen
www.processpecialisten.nl



HELPT MENSEN
VERANDEREN

The People Side of Change
helpt mensen veranderen
www.tpsoc.eu



The Process Pros
your gateway to process improvement
www.processpros.eu



De Processhoppers
service design en mystery onderzoeken naar klantervaringen
www.processhoppers.nl

Dank voor uw aanwezigheid

