

# Over processen, klantbeleving en creativiteit van medewerkers

Natuurlijk moeten we voldoen aan wettelijke eisen en natuurlijk moeten we onze producten en diensten efficiënt kunnen leveren. En dan hebben we in de afgelopen jaren nog heel veel meer uitdagingen langs zien komen. Maar hoe zijn we omgegaan met al die veranderingen bij het inrichten van ons werk? Wie of wat staat steeds centraal bij het opstellen van onze werkprocessen: de producten die we voeren, de systemen die we gebruiken, de leveranciers met wie wij zaken doen?

We leven in een tijd van overvloed waarin aanbieders in vrijwel alle sectoren van de economie identieke producten leveren. Een onderscheidend aanbod is moeilijk te maken en nog moeilijker te verkopen: de klant ziet of gelooft de verschillen niet meer. Als producten niet meer geschikt zijn om onze boodschap te dragen, dan volgt de vraag hoe we wel onderscheidend kunnen zijn. En het antwoord ligt voor de hand: met serviceverlening.

## Het gaat om klantbeleving

Onderscheiden van concurrenten door het verlenen van meer service is makkelijker gezegd dan gedaan. Het zijn toch weer allemaal extra handelingen die we doen waar in eerste instantie geen verdiensten tegenover staan. In tweede instantie wel? Helaas, zo zit bij de meeste aanbieders het verdienmodel nog niet in elkaar. Er wordt vrijwel nooit vaker gebeld naar klanten die meer omzet leveren. We besteden geen extra tijd aan een schadebehandeling van een trouwe klant. Al willen we dat wel, omdat we weten dat dáár de sleutel naar succes zit.

Waarom is het dan zo moeilijk om te veranderen? Waarom blijven medewerkers zich achter hun stapels werk verschuilen en waarom ziet de klant niet wat we allemaal voor hem doen? Ondanks alle inspanningen wordt één

belangrijk aspect vergeten: laat de medewerker en de klant bepalen hoe zij willen samenwerken.

## Benut creativiteit van medewerkers

Geef ruimte aan medewerkers om mee te praten over de inrichting van het werk en over hoe zij klanten tevreden willen stellen. En geef die ruimte consequent en serieus met een herkenbare aanpak.

Continu Verbeteren kan worden opgestart met de volgende aanpak:

1. Kies een thema (bijv. klanttevredenheid) of een proces (bijv. offrenen).
2. Vraag aan de betrokken medewerkers waarover zij zich verwonderen en welke verbetermogelijkheden zij zien.
3. Spreek alle verbetervoorstellen goed door en analyseer de oorsprong van problemen.
4. Stel uit alle verbeteringen de beste oplossing samen en voer deze door.
5. En gebruik de gerealiseerde winst in tijd, geld of kwaliteit om nog meer te verbeteren.

Succes met verbeteren!

Bron: [www.vbnet.nl](http://www.vbnet.nl)