

Masterclass Klantgerichtheid



Van klantgericht denken naar

ertoe doen voor klanten

De Rabobank, de Efteling en TIAS hebben samen een masterclass klantgerichtheid opgezet. Een masterclass die u belangrijke wetenschappelijke inzichten biedt gecombineerd met de kans om te proeven van de ervaring van één van de meest klantgerichte en inspirerende organisaties van Nederland: de Efteling. Een ervaring die ervoor kan zorgen dat marketing in uw organisatie een grotere bijdrage gaat leveren aan het bedrijfsresultaat. Een dag die u helpt het 'weten' in uw organisatie definitief om te zetten in 'doen'. In 'ertoe doen' voor uw klanten en zo het verschil te maken.

Wat is het doel van het programma?

De masterclass is vooral bedoeld om u te inspireren, zodat u het klantbewustzijn in uw organisatie naar een hoger plan kunt tillen. U krijgt handvatten om binnen uw eigen organisatie te zorgen voor een werkcultuur waarin uw mensen, naast hun hoofd, hun hart volgen met het oog op de klant. En zo een belangrijk verschil maken door een verandering in hun houding en gedrag. Het resultaat? Een grotere klantenbinding, maar ook tevredener en gemotiveerde medewerkers.

Voor wie is de masterclass?

Het team van Rabobank Hart van Brabant volgde de masterclass met zoveel enthousiasme dat besloten is het programma op bredere schaal aan te bieden. Rabobank Hart van Brabant volgt inmiddels het verdiepingstraject. De masterclass klantgerichtheid is bedoeld voor ervaren professionals: marketeers en managers die direct met de klant te maken hebben. Hij kan worden ingezet om binnen uw organisatie beleidsmatig richting te geven aan een meer klantgerichte werkwijze. Als u al stappen op dit vlak heeft gezet, kan de masterclass het gemakkelijker maken om de visie van uw organisatie om te zetten in concreet waarneembaar gedrag bij medewerkers.

Wat maakt deze masterclass bijzonder?

De masterclass combineert op unieke wijze perspectieven uit de wetenschap en de praktijk met beleving in het park. Daarnaast zorgen we tijdens de masterclass voor een vertaling naar uw eigen bedrijfssituatie. Zo laten we u aan den lijve ervaren hoeveel verschil klantgericht werken kan maken en hoe elke medewerker in een organisatie hier een bijdrage aan kan leveren. Niet zozeer door extra te werken, maar door anders te werken.

Welke onderwerpen komen aan bod?

Tijdens de masterclass zetten we de klantfocus van uw organisatie af tegen die van de Efteling, een bedrijf met klantfocus als leidraad voor het beleid. Daarnaast vergelijken we uw organisatie ook met die in andere sectoren.

Onderwerpen die ook aan bod komen zijn:

Hoe belangrijk is klantfocus binnen uw missie, visie, waarden en bedrijfsstrategie?

Waarom wordt aan de klant steeds meer aandacht besteed?

Hoe kunt u in uw eigen organisatie een verdiepingsslag maken

door meer klantfocus? Centrale begrippen als klantwaarde, big data, tevredenheid, betekenisvol werken, de invloed van houding en gedrag, klachten, loyaliteit, mond-tot-mondreclame en reputatie worden behandeld, aangescherpt en geconcretiseerd.

Het dagprogramma bestaat uit drie onderdelen: colleges klantgerichtheid, een mystery visit aan de Efteling en een workshop klantgerichtheid. De masterclass wordt geleid door prof. dr. Geert Desmet, hoogleraar marketing en economische psychologie bij TIAS.

Welke tools worden gebruikt?

De masterclass laat u kennismaken met het programma 'Excellente klantbeleving' van de Rabobank en met de NPS (Net Promotor Score), een tool die organisaties helpt hun dienstverlening te verbeteren op basis van directe feedback van klanten. Daarnaast geeft de Efteling een toelichting op haar campagne 'De betovering, van beleving naar betekenis'.



Dagprogramma:

08:30 - 09:00	Ontvangst
09:00 - 09:15	Dagopening
09:15 - 10:30	College 'klantgerichtheid'
10:30 - 10:45	Koffiepauze
10:45 - 12:00	College 'klantgerichtheid'
12:00 - 13:15	Presentatie 'klantgerichtheid & de Efteling'
13:15 - 15:15	Mystery visit park de Efteling & opdracht + lunch in het park
15:15 - 16:00	Mystery visit & opdracht - debriefing
16:00 - 16:15	Koffiepauze
16:15 - 17:15	Workshop 'klantgerichtheid & mijn organisatie'
17:15 - 17:30	Evaluatie & dagsluiting



Meer informatie?

Heeft u interesse in deze masterclass of wilt u meer informatie over mogelijkheden voor een maatwerkprogramma? Neemt u dan even contact op met:



Efteling Meetings & Events
+31 (0) 416 - 287 770
events@efteling.com