

Stel je eens voor...



HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen





Stel je eens voor ... [suggestie voor oefening]

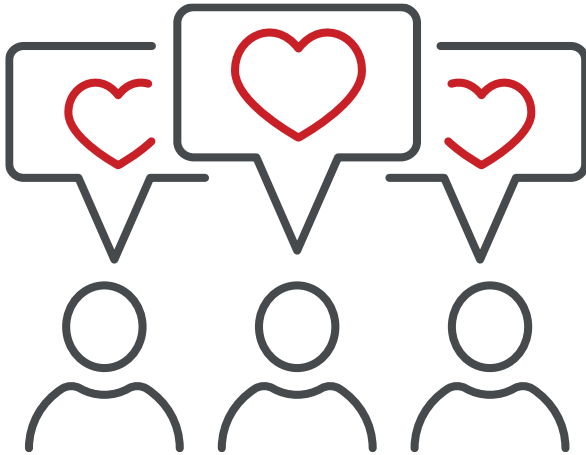
- Wat zie je in de afbeelding en waarom past dat voor jou zo goed bij wat bewonersgerichtheid is?
 - Waarom is juist dat aspect belangrijk voor je?
 - Waarom, waarom, waarom ... tot de diepste overtuiging.
-
- Benoem de 2 of 3 woorden die aan het plaatje zijn blijven plakken.
 - Maak met elkaar eens een 'definitie van bewonersgericht werken'
 - Wat levert dit jullie als collega's op, wat zouden bewoners ervan merken en wat levert het de corporatie op?

HEROES

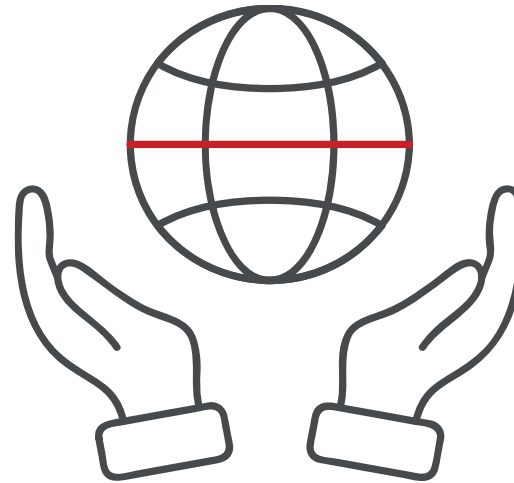
Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



**MERK-WAARDIGE
KLANTBELEVING**



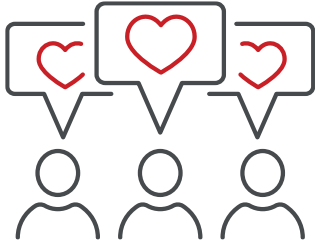
**POSITIEVE
MAATSCHAPPELIJKE IMPACT**



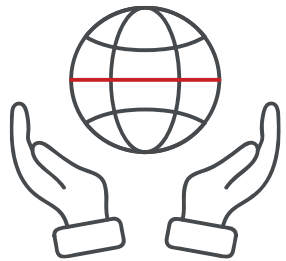
**GEZONDE
BEDRIJFSVOERING**

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



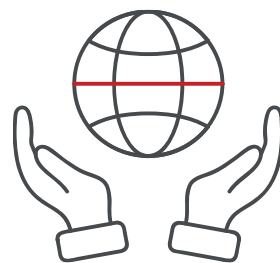
- ✓ Aangaan, onderhouden en uitbouwen van klantrelaties
- ✓ Klantbeleving begrijpen en optimaliseren
- ✓ Klantgedreven van visie & leiderschap tot houding & gedrag



- ✓ Maatschappelijke impact in kaart: kernactiviteiten, keten en klant
- ✓ Transparante, open houding in verantwoording
- ✓ Impactgedreven, netto positieve organisatie



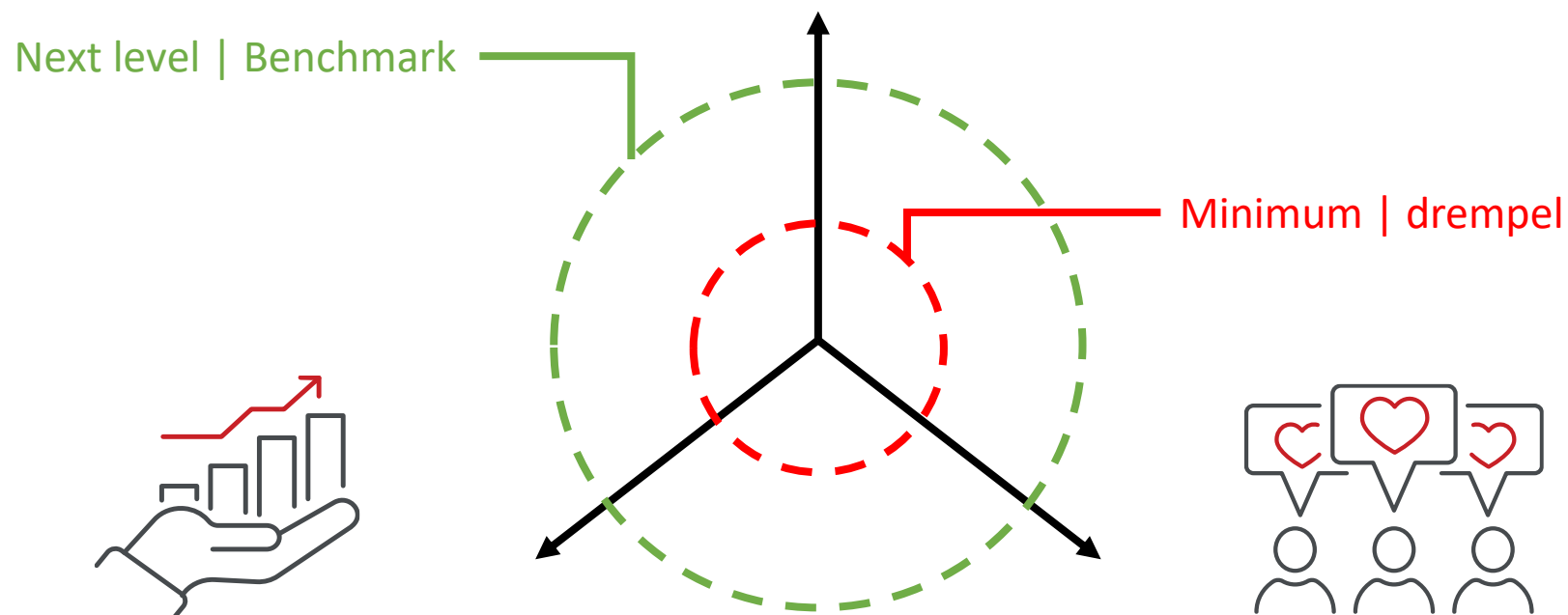
- ✓ Kostenbewust en resultaatgedreven
- ✓ Balans tussen presteren en waarderen
- ✓ Investeringsvermogen in de toekomst waarborgen



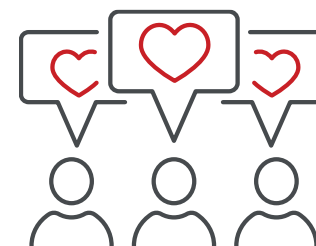
HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

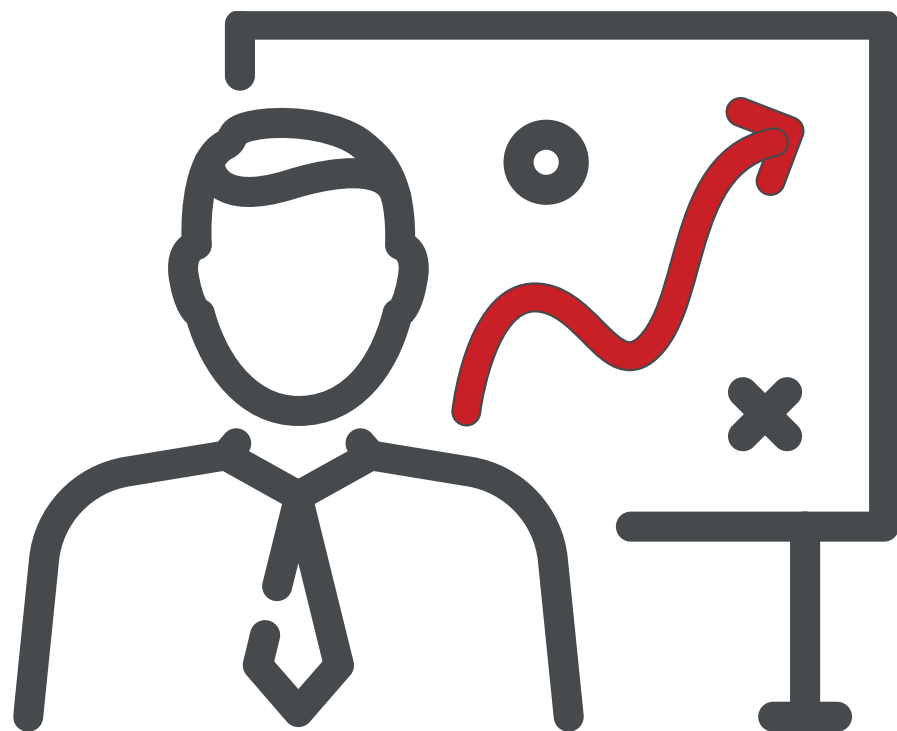
POSITIEVE MAATSCHAPPELIJKE IMPACT



GEZONDE BEDRIJFSVOERING



MERK-WAARDIGE KLANTBELEVING



VAN BELEID NAAR BEWEGING

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

INSPIREREN

COMMUNI-
CEREN

AGENDEREN

buitenwereld

BEGELEIDEN

ONDER-
ZOEKEN

binnenwereld

TRAINEN

ADVISEREN

COACHEN



Kijk op klantgerichtheid

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



Hart

passie en overtuiging



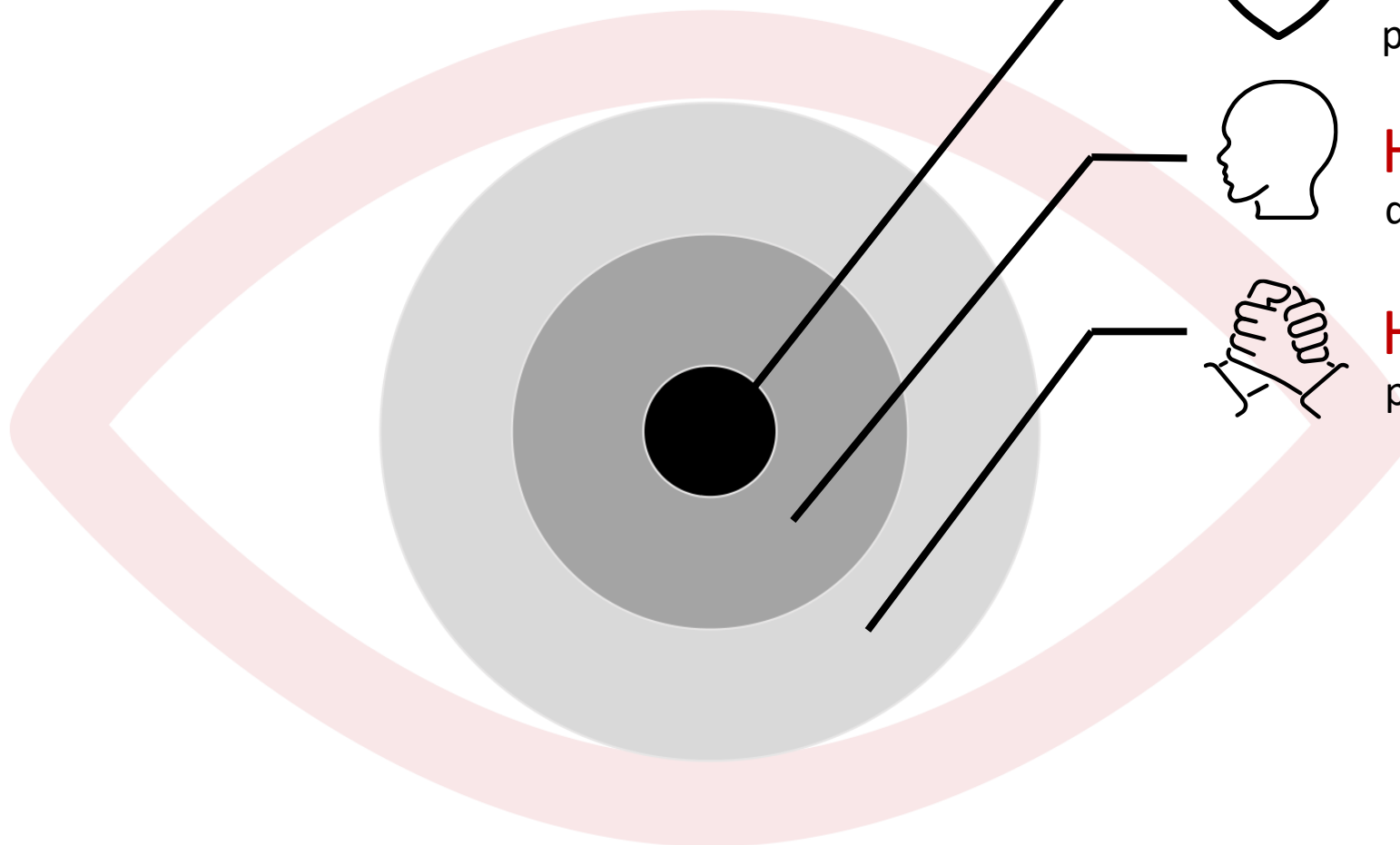
Hoofd

doordacht en ervaren



Handen

presteren en leveren



Onze kijk op verandering

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



GELOVEN



SNAPPEN

STEUN ERVAREN



KUNNEN

Kijk op klantgerichtheid

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

ELKE MEDEWERKER MOET HET ...



GELOVEN

- ✓ Nut en noodzaak
- ✓ Koers en kaders
- ✓ Haalbaarheid / realisme

SNAPPEN

- ✓ Route en resultaat
- ✓ Rollen & verantwoordelijkheden
- ✓ Wat betekent het voor mij?



STEUN ZIEN

- ✓ Dienend leiderschap
- ✓ Voldoende capaciteit
- ✓ Zichtbare feedback en waardering

KUNNEN

- ✓ Talent, kennis & vaardigheden
- ✓ Processen, systemen
- ✓ Ruimte, middelen en tijd



Kijk op klantgerichtheid

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

EEN KLANTGERICHTE ORGANISATIE...



Ogen

Heeft een heldere **KIJK OP** wie haar **KLANTEN** zijn

Heeft **KIJK OP** hoe **KLANTGERICHT** ze wil/moet zijn

Heeft continu **ZICHT** op haar **KLANTPRESTATIES**



Hart

Geeft klantwaarde en waardering plek in haar **VISIE & AMBITIE**

verankert de klant in haar **CULTUUR (WAARDEN & GEDRAG)**

zet **PASSIE & PLEZIER** in klanten helpen centraal en maakt het leuk



Hoofd

Geeft dagelijks zin en richting vanuit **LEIDERSCHAP**

Heeft een goed functionerend **DIENSTVERLENINGS CONCEPT**

Heeft inzicht in en grip op **KLANTPROCESSEN & KLANTCONTACT**



Handen

Dagelijks de gedane **KLANTBELOFTEN WAAR-MAKEN** of overtreffen

Bij ontevredenheid de **KLACHTEN OPLOSSEN** en vertrouwen herstellen

Dagelijks de klant-prestaties **METEN** om te **LEREN & VERBETEREN**

ELKE MEDEWERKER

ZIET dat er **STEUN** is om klantgericht te werken

VOELT en **GELOOFT** in de waarde van klantgericht werken

SNAPT wat klantgerichtheid van hen zelf vraagt en **WEET** hoe je het verschil maakt

KAN het verschil maken en **DOET** dat door de juiste talenten, kennis en vaardigheden in te zetten

Hoe zit de methodiek in elkaar?



Blik op jullie eigen scores

(o.b.v. de quickscan van 36 vragen)

