



HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

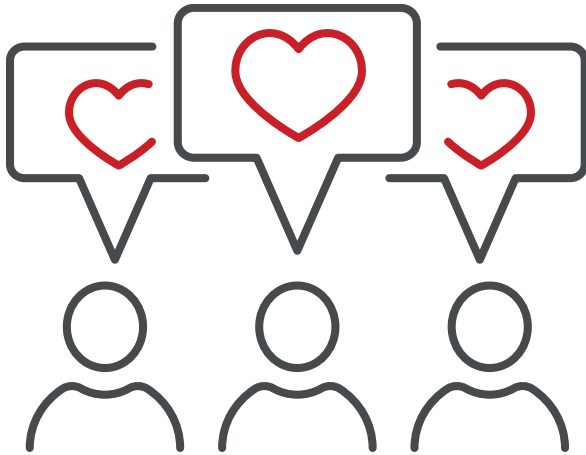


HEROES

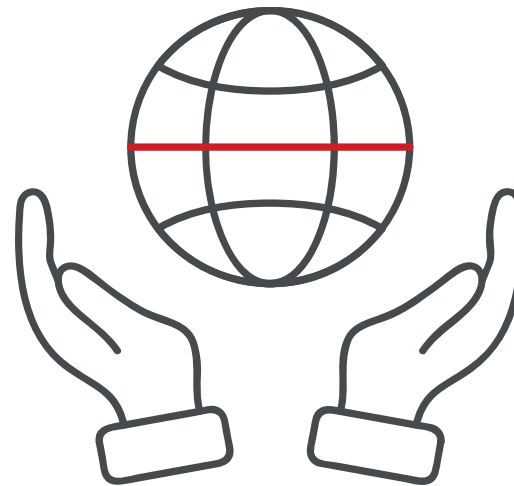
Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



**ONDSCHIEDENDE
KLANTBELEVING**



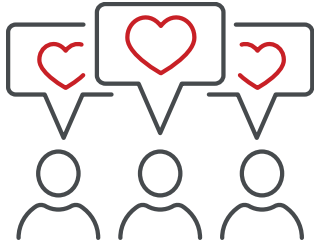
**POSITIEVE
MAATSCHAPPELIJKE IMPACT**



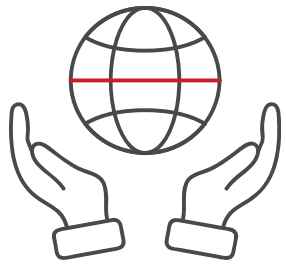
**GEZONDE
BEDRIJFSVOERING**

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



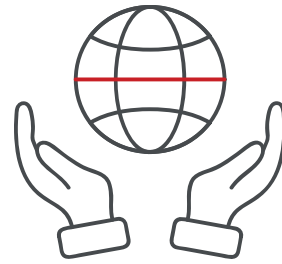
- ✓ Aangaan, onderhouden en uitbouwen van klantrelaties
- ✓ Klantbeleving begrijpen en optimaliseren
- ✓ Klantgedreven van visie & leiderschap tot houding & gedrag



- ✓ 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

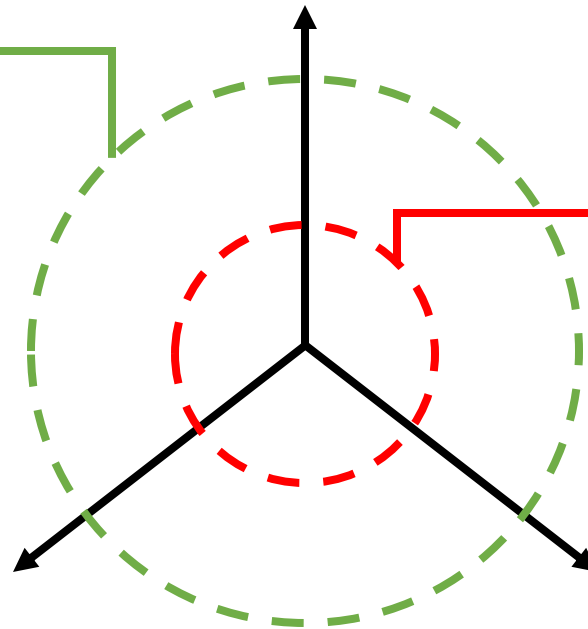


HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

POSITIEVE MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

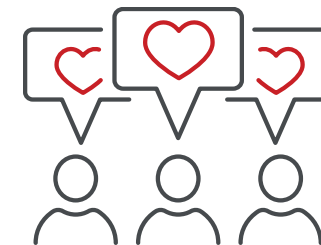
Next level | Benchmark



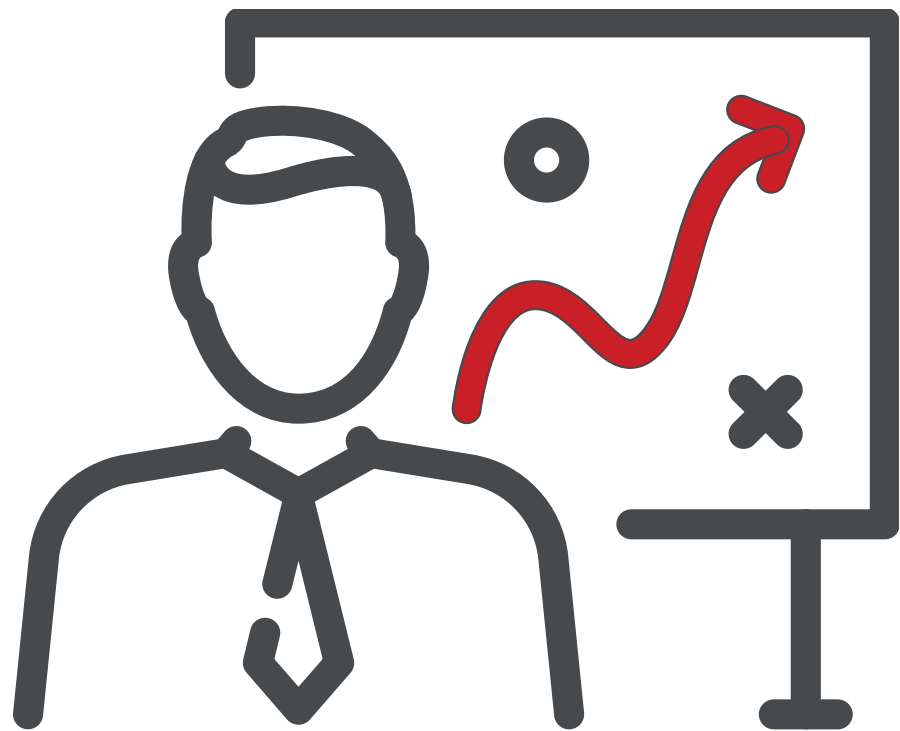
Minimum | drempel



GEZONDE BEDRIJFSVOERING



ONDSCHIEDENDE KLANTBELEVING



VAN BELEID NAAR **BEWEGING**

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

COMMUNI-
CEREN

INSPIREREN

AGENDEREN

BEGELEIDEN

buitenwereld

ONDER-
ZOEKEN

binnenwereld

TRAINEN

ADVISEREN

COACHEN



Kijk op klantgerichtheid

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



Hart

passie en overtuiging



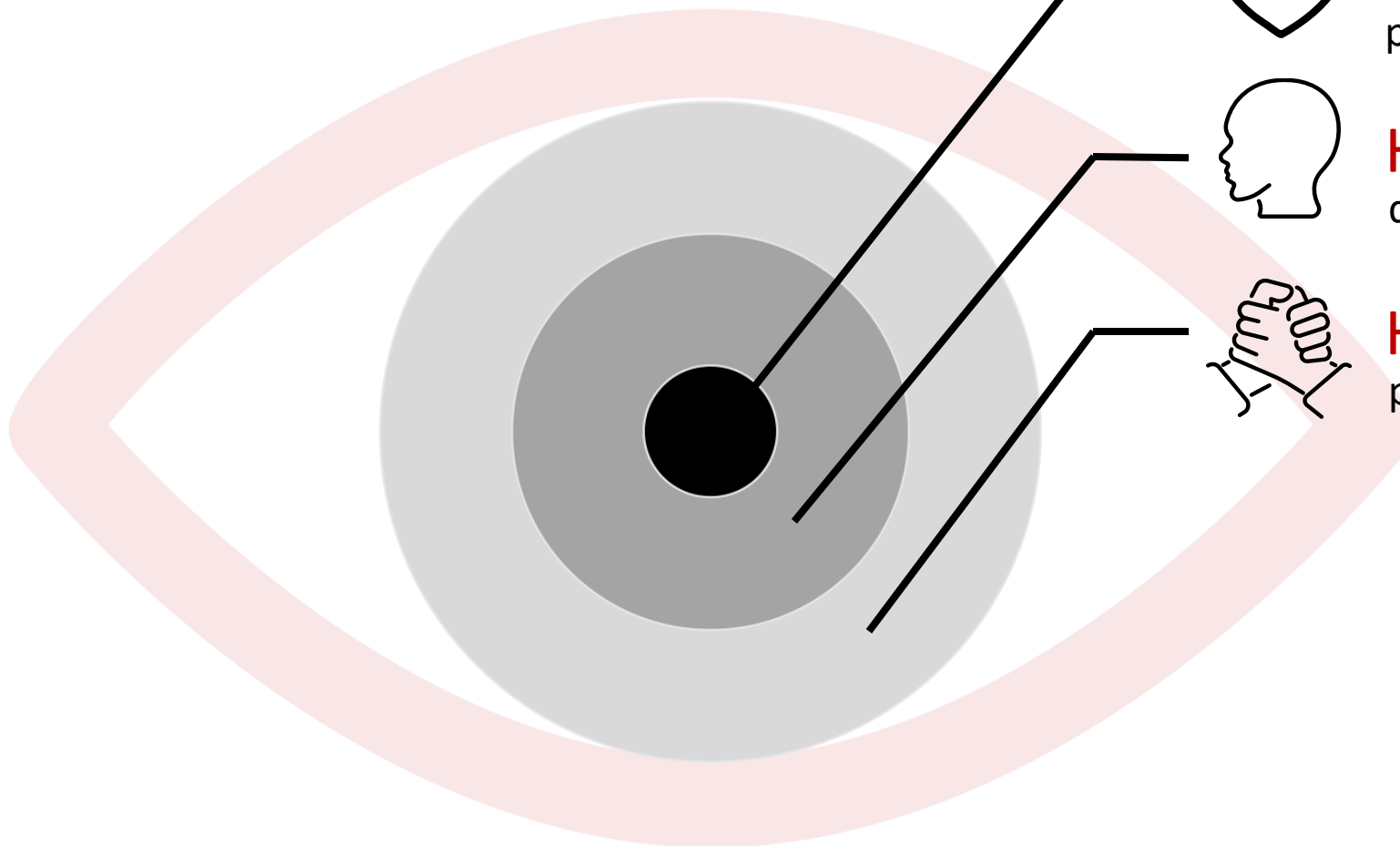
Hoofd

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





GELOVEN

WAAROM?

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



SNAPPEN

HOE?

- ✓ Route en verwacht resultaat
- ✓ Organisatie, rollen en verantwoordelijkheden
- ✓ Wat betekent het voor mij?



KUNNEN

WAT?

- ✓ Competenties: talent, kennis en vaardigheden
- ✓ Processen, systemen en middelen
- ✓ Ruimte en tijd



STEUN
ERVAREN

SUPPORT

- ✓ Coachend / dienend leiderschap
- ✓ Voldoende mensen en middelen
- ✓ Zichtbare feedback en waardering

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

Kijk op klantgerichtheid

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

EEN KLANTGERICHTE ORGANISATIE...

ELKE MEDEWERKER

 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 	ZIET dat er STEUN is om klantgericht te werken
 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 	VOELT en GELOOFT in de waarde van klantgericht werken
 Hoofd	Geeft dagelijks zin en richting vanuit LEIDERSCHAP 	Heeft een goed functionerend DIENSTVERLENINGS CONCEPT 	Heeft inzicht in en grip op KLANTPROCESSEN & KLANTCONTACT 	SNAPT wat klantgerichtheid van hen zelf vraagt en WEET hoe je het verschil maakt
 Handen	Dagelijks de gedane KLANTBELOFTEN WAAR-MAKEN of overtreffen 	Bij ontevredenheid de KLACHTEN OPLOSSEN en vertrouwen herstellen 	Dagelijks de klantprestaties METEN om te LEREN & VERBETEREN 	KAN het verschil maken en DOET dat door de juiste talenten, kennis en vaardigheden in te zetten