

# Klant Erger Je Niet

Klant-erger-je-niet is een training in klantgericht ondernemen in de vorm van een business game. De training is bij uitstek geschikt om medewerkers (en managers) het belang van klantgerichtheid en klanttevredenheid te laten ervaren en de inzichten te gebruiken om actie te ondernemen in de eigen organisatie. In deze spelsimulatie is het de doelstelling om aan de klantwensen te voldoen én tegelijkertijd ook de bedrijfsdoelstellingen te realiseren. Belangrijke principes zoals klanttevredenheid, klantwaarde, klantloyaliteit, klantbehouden het creëren van klantambassadeurs zijn de rode draad door de game.

Klant erger je niet is een training in klantgericht ondernemen in de vorm van een business game. De training is bij uitstek geschikt om medewerkers (en managers) het belang van klantgerichtheid, en klanttevredenheid, te laten ervaren en de inzichten te gebruiken om actie te ondernemen in de eigen organisatie. In deze spelsimulatie is het de doelstelling om aan de klantwensen te voldoen én tegelijkertijd de bedrijfsdoelstellingen te realiseren. Belangrijke principes, zoals klanttevredenheid, klantwaarde, klantloyaliteit, klant behouden en het creëren van ambassadeurs, zijn de rode draad door de game.

## Tijd voor feedback

Na elke ronde is er een reflectiemoment, waarin we onderlinge feedback uitwisselen, kansen detecteren en conclusies trekken. Na het spelen van deze game hebben je klanten en prospecten geen geheimen meer voor jou. Je wordt succesvoller in je verkoop en het wordt gewoon leuker om doen.

## **Leerdoelen klantgericht ondernemen**

- Samenwerking en goede afspraken zijn levensnoodzakelijk voor commercieel succes;
- KEN JE KLANT : delen, visualiseren, gebruiken van klantinformatie;
- Hoe zetten wij als organisatie de klant ECHT CENTRAAL;
- Vestig de aandacht op wat belangrijk is, dankzij een heldere visie;
- Een heldere strategie helpt medewerkers om prioriteiten te stellen en de juiste keuzes te maken. Je verdiepen in de behoeften, en wensen, van de klant zorgt voor een betere dienstverlening;
- Duidelijk zijn in wat de klant mag verwachten en je beloftes nakomen draagt bij aan de klanttevredenheid;
- Opbouwen van een persoonlijke relatie met klanten zorgt voor nuttige klantinformatie en de o zo belangrijke 'gunfactor';
- Elkaar feedback geven zorgt ervoor dat iedereen beter gaat presteren;
- Proactief op zoek gaan naar mogelijkheden om de klanttevredenheid te vergroten zorgt voor klant-ambassadeurs (promoters). Snel en adequaat oplossen van klachten is belangrijk om klanten tevreden te maken;
- Activeren van je ambassadeurs draagt bij aan het binnenhalen van nieuwe klanten.

## **Maar dat is nog niet alles**

- Klanttevredenheid is zo sterk als de zwakste schakel, dus het is essentieel om de interne processen goed op orde te krijgen;
- Achterhalen van de juiste klantinformatie is de basis van optimalisatie van het bedienen van de klant;
- Analyse van klantgegevens is belangrijk om inzicht in de klant te verwerven, zodat je onder andere commerciële kansen kan identificeren Het is belangrijk om klantinformatie te registreren en met elkaar te delen, zoals bijvoorbeeld via een CRM-systeem, zodat iedere medewerker hetzelfde klantbeeld heeft;
- Benut klantinformatie om op het juiste moment de juiste actie te ondernemen;
- Om klanten optimaal te bedienen is het belangrijk dat alle schakels in de keten goed met elkaar samenwerken;
- Iedere medewerker dient een goed begrip te hebben van zijn rol, maar daarbij ook toegevoegde waarde in de klantketen;
- Sturen op de juiste prestatie-indicatoren is belangrijk, zodat alle medewerkers de juiste beslissingen nemen.

## **Toepassingen**

Deze game is geschikt voor iedere organisatie, zowel profit als non-profit. Als er maar gestreefd wordt de juiste ondersteuning te bieden aan leidinggevenden, zodat de medewerkerstevredenheid wordt geoptimaliseerd en de business resultaten verbeteren.

- Als kick-off of sum-up van een traject;
- Stand alone trainings business game;
- Onderdeel van een training of trainingstraject;
- Als teambuildingsactiviteit met een boodschap, zoals bij een bedrijfsdag.