

Customer Performance Indicatoren

Breng uw Customer Journey in kaart, stel uw klantendashboard op, stuur aan de hand van bruikbare “Klanten Prestatie Indicatoren” en groei zo naar Customer Excellence.

Onder de deskundige leiding van:

Els Dhaeze

Customer Excellence Consultant
PITOPIA



IFBD
Institute for Business
Development



WAAROM DIT PROGRAMMA?

UW KLANT HEEFT UW TOUWTJES IN HANDEN

Vandaag leven wij in het 'klantentijdperk'. Niet langer het product, de dienst of zelfs de oplossing staat centraal ... Het is de klant die alle touwtjes strak in handen heeft én houdt. Maar deze klant staat vandaag ook zelf meer en meer onder druk – zowel financieel als sociaal - en is daardoor uitermate complex en veeleisend geworden. Hij is niet langer alleen op zoek naar een oplossing voor zijn probleem, maar wil bovendien authenticiteit, waarde-creatie en duurzaamheid. En bovenal: hij wil terug het heft in eigen handen nemen. Dankzij de nieuwe technologieën en sociale media is ook uw klant stukken beter geïnformeerd en in staat om mobiel, ad hoc en wereldwijd, snelle beslissingen te nemen en te schakelen.

IS UW ARSENAAL AAN KLANTEN-WAPENS EN -ARGUMENTEN NOG TOEREIKEND?

U heeft er dus alle belang bij de (nieuwe én bestaande) klant in alle detail te volgen, zijn verwachtingen te begrijpen en de juiste acties te nemen om hem te kunnen behouden en als ambassadeur te kunnen gebruiken.

Goede marketingcampagnes, slimme verkoopacties en getrainde account managers zijn hiertoe niet langer voldoende. De klant beoordeelt namelijk een organisatie op zijn totaliteit. Hij kijkt naar alle contact- en

communicatiemomenten en verwacht een consistente, oplossingsgerichte en persoonlijke houding van de organisatie en al zijn werknemers. En tijdens deze customer journey of klantenreis stranden vele klanten ...

NOODZAAK VAN GOEDE CUSTOMER PERFORMANCE INDICATOREN (CPI'S)

Goede CPI's (Customer Performance Indicatoren) zijn dan ook cruciaal in dit verhaal. Ze geven aan waar u moet bijsturen. Zij dienen als indicator om iedereen in de organisatie - en dit op elk niveau en in elk departement - klantgericht(er) te doen denken en handelen. Dit alles met hogere klantentrouw en hogere werknemerstevredenheid als resultaat.

KRIJG UW HOOGSTPERSOONLIJKE SET AAN CUSTOMER PERFORMANCE INDICATOREN

Deze workshop bezorgt u niet alleen inzicht in de cruciale CPI's voor uw organisatie, maar vooral hoe u deze CPI's gebruikt als stuurinstrument. Aan de hand van concrete oefeningen en transparante cases leert u hoe u dit doet. U leert hoe u weerstand (intern en extern) countert, beslissingen neemt op basis van deze CPI's en zo groeit naar customer delight. Dit is geen vrijblijvende training maar een programma waarbij u het geleerde direct toepast en kunt vertalen naar de customer journey die uw klanten elke dag opnieuw maken.

DE DOCENT



Els Dhaeze startte haar carrière bij Procter & Gamble als Assistant Brand Manager (Brussel en Rotterdam). Na 2 jaar stapte ze over naar Reckitt Benckiser om als Sr. Product Manager diverse brands op de kaart te zetten. Zo was zij ondermeer verantwoordelijk voor het merk Calgon-

Calgonit en kreeg zij de prijs van de best product launch in 2000. In 2001 stapte zij over naar Yves Rocher en werd zij Commercieel Directeur Benelux voor 5 jaar, verantwoordelijk voor 130 winkels en verkooppunten. In 2006 werd Els Global Retail Director bij Neuhaus verantwoordelijk voor de wereldwijde commerciële retailstrategie van de groep.

Zij was hier evenzeer verantwoordelijk voor de customer service strategie, voor +100 winkels en +600 verkooppunten. Hiernaast was zij ook directeur training voor de groep.

Sinds 2013 begeleidt Els in samenwerking met het IFBD bedrijven die willen groeien naar customer excellence en hiervoor de Customer Service Indicatoren in kaart willen brengen. Customer Centricity staat dan ook in al haar opdrachten centraal.

Onze opleidingen
in primeur?



Volg ons!
@IFBDupdate



VERLOOP VAN DE CURSUSDAG(EN):

08.30 Ontvangst, registratie & koffie.
09.00 Start van de trainingsdag
(met voorstelling van de docent).
12.30 Lunch.
17.00 Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-) pauze gehouden.



BLOK 1: BELANG VAN KLANTGERICHTHEID EN KLANTENKENNIS ALS BASIS VOOR ELKE STRATEGIE

- ◆ Wanneer is een organisatie “Customer Excellent”?
 - ❖ Essentiële basiselementen.
 - ❖ Hoe kan het, maar vooral ... hoe mag het niet: sprekende voorbeelden.
 - ❖ Enkele drastische statistieken over klantgerichtheid.
- ◆ Belang van klantgerichtheid in denken en handelen van alle werknemers in alle departementen en op elk niveau:
 - ❖ De customer journey van uw klant.
 - ❖ Voorbeelden van goede en slechte klantervaringen met niet marketing / sales werknemers.

BLOK 2: WELKE KLANTELEMENTEN KUNNEN GEMETEN WORDEN?

- ◆ Brainstorm rond alle mogelijke CPI's met als houvast een algemene klantenreis of customer journey.
- ◆ Welke CPI's zijn voor uw organisatie onontbeerlijk en welke zijn irrelevant?
- ◆ Plaats van CPI's binnen het algehele KPI-dashboard.

BLOK 3: TECHNISCHE FICHE OPMAKEN VAN DE BELANGRIJKSTE CPI'S

- ◆ Hoe meten, hoe interpreteren, hoe gebruiken?
- ◆ Keuze van uw CPI's: soorten en hun relevantie:
 - ❖ Korte versus lange termijn CPI's.
 - ❖ Customer versus Finance CPI's.
 - ❖ Welke afdeling heeft invloed op welke CPI?
- ◆ Opbouwen van uw dashboard en vormgeven van uw CPI's.

BLOK 4: CASES: DEFINIEER UW CPI'S OP BASIS VAN EEN HERKENBARE CUSTOMER JOURNEY

De middagsessie wordt een werksessie waarbij u aan de hand van concrete cases de barrières en weerstanden leert kennen die u ontmoet bij implementatie van CPI's. Bovendien ontdekt én ervaart u – in een veilig oefenlabo – de impact op bestaande processen, beslissingsvrijheden, samenwerking tussen departementen, ...

BLOK 5: CONCLUSIE: UW PERSOONLIJK ACTIEPLAN

- ◆ Welke CPI's zijn voor u relevant?
- ◆ Hoe vertaalt u deze naar uw organisatie?
- ◆ Hoe stelt u uw customer journey op?
- ◆ Hoe stuurt u aan de hand van uw CPI's?

OPTIMAAL LEEREFFECT

We beperken het aantal deelnemers aan deze cursus. Hierdoor kunt u optimaal profiteren van de kennis en ervaring van de docenten. Bovendien toetst u op een interactieve manier uw eigen praktijksituatie aan die van uw collega's. Zo garandeert het IFBD u een optimaal leereffect, gebaseerd op een theoretische onderbouw en gestaafd met vele praktische voorbeelden.

DOELSTELLING VAN DEZE DAG

- ◆ U ziet in dat customer excellence alleen werkt als alle werknemers meewerken;
- ◆ U begrijpt wat CPI's zijn en waarom ze belangrijk zijn naast de standaard KPI's;
- ◆ U krijgt een overzicht van de verschillende CPI's met hun voor- en nadelen;
- ◆ U leert omgaan met weerstand en barrières bij de CPI-implementatie;
- ◆ U krijgt een overzicht van de voor u relevante CPI's waarmee u uw afdeling, organisatie of unit kunt sturen.



INSCHRIJVINGS- FORMULIER

>>> Inschrijving faxen op het nr. **+32 50 31 04 21** of e-mail naar **info@ifbd.be**

>>> Rechtstreekse inschrijving via onze website: **INSCHRIJVEN**

CUSTOMER PERFORMANCE INDICATOREN

DATUM & LOCATIE:

>>> zie hiertoe onze website
www.ifbd.be

KOSTPRIJS:

€ 795 excl. BTW

HOTELOVERNACHTING OP DE LOCATIE VAN DE TRAINING

U kan op onze diverse trainings-
locaties veelal een overnachting
boeken om zodanig de cursus op
een ontspannen manier te kunnen
aankomen en/of afsluiten.

Meer informatie hieromtrent vindt
u op onze website of via volgende
link:

[www.ifbd.be/nl/over-ons/
algemene-voorwaarden](http://www.ifbd.be/nl/over-ons/
algemene-voorwaarden)

BEDRIJFSINFORMATIE

FIRMA:

STRAAT / NR. / BUS:

PC / GEMEENTE:

Alg. TEL-nr.: / FAX: /

ACTIVITEIT: industrie-productie groothandel & import kleinhandel horeca
 bouwondernemers transport diensten overheid

SECTOR: AANTAL WERKNEMERS:

FACTURATIEGEGEVENS

Facturatie-adres:

Uw referentie:

BTW-nummer:

DEELNEMERS

Dhr. / Mevr.:

Functie:

E-mail:

DATUM DEELNAME:

Dhr. / Mevr.:

Functie:

E-mail:

DATUM DEELNAME:

DEELNAMEKOSTEN

De deelnameprijs aan dit programma bedraagt **795 Euro** excl. 21 % BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdag(en). U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen. Los van de eventuele subsidiëring van de Vlaamse Overheid (zie verder) geeft het IFBD per extra deelnemende collega **5 % extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20 %** (= 5 deelnemers of meer).

De Vlaamse Overheid investeert in opleiding: tot 40% korting!

Het IFBD is erkend als **gecertificeerd opleidingsinstituut**. Dit maakt dat u onze trainingen gedeeltelijk kunt betalen met de subsidies toegekend door de Vlaamse Overheid via het systeem van de "KMO-portefeuille". Indien uw bedrijf voldoet aan de vooropgestelde criteria kan u tot 40% besparen op de opleidingskost. Meer informatie kan u vinden op de website van de Vlaamse Overheid: **www.kmo-portefeuille.be**.

INSCHRIJVING

U kan zich op diverse wijzen inschrijven:

- Bij voorkeur via onze website **www.ifbd.be** of via e-mail: **info@ifbd.be**
- U faxt uw inschrijving op **+32 50 31 04 21**
- Via de **post**: nv IFBD, Zeeweg 155, 8200 Brugge

U kan steeds uw reservatie telefonisch op het nr. **+32 50 38 30 30** doorgeven. Een schriftelijke bevestiging echter blijft vereist. Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog enige praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

Annulatie.

We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijven en de cursus. Indien wij 2 weken voor de cursus uw schriftelijke annulatie mogen ontvangen wordt u 75 Euro annulatiekost doorgerekend. Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag bent u ons het integrale bedrag verschuldigd. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

IFBD-DATABASE

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze – geregistreerde – database. Uw informatie is voor eigen gebruik en wordt nooit aan derden doorgegeven. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 - recht op inzage en correctie/wijziging van uw gegevens.

U kan ons bereiken via telefoon **+32 50 38 30 30**, via fax: **+32 50 31 04 21** of via e-mail: **info@ifbd.be**.