IFBD
Institute for Business Development

2024

Stel uw klantendashboard op, stuur aan de hand van Customer Performance Indicatoren (CPI's) en groei zo naar Customer Excellence!

Customer Performance Metrics

- Hoe maakt u klantentevredenheid zichtbaar en meetbaar?
- Welke CPI (Customer Performance Indicatoren) zijn een must?
- Hoe zet u data om tot actie?

Onder de deskundige leiding van:

Bob De Rydt
Partner
BUSINESS MARKERS

>>> **IFBD.BE** /
sales & marketing

Waarom dit programma?

UW KLANT IS UW ENIGE BAAS …

Elk bedrijf heeft eigenlijk maar één echte baas. En dat is de klant. En die klant heeft alle macht om iedereen in de organisatie te ontslaan … van de CEO tot de telefoniste. Simpelweg door zijn geld elders te spenderen. Uw klant heeft én houdt alle touwtjes strak in handen.

U heeft er dus alle belang bij uw (nieuwe én bestaande) klant te begrijpen en te volgen. En vooral de juiste acties te ondernemen om hem te behouden en zelfs tot ambassadeur te maken.

DURFT U UW KLANT OOK TE METEN …

De manier waarop u met uw klanten omgaat bepaalt zowel uw bedrijfsresultaten als uw bedrijfsimago. Maar meet u ook het resultaat van uw klanteninspanningen? Want hoe kunt u weten of u goed bezig bent, laat staan uw acties bijsturen, als u blind aan het sturen bent?

CUSTOMER PERFORMANCE METRICS ALS ANTWOORD

Metrics en KPI's voor klantondersteuning zijn waardevol omdat ze u leren hoe uw organisatie omgaat met uw klanten en hoe uw klant de samenwerking ervaart. U denkt misschien dat uw geleverde service gewoon top is, maar soms ervaren uw klanten dit anders. 70% van de consumenten zegt dat ze kiezen voor bedrijven die geweldige klantenservice bieden, 90% van de bedrijven vindt dat ze die ook leveren … maar helaas is slechts 9% van de klanten het daarmee eens!

FACT BASED CUSTOMER SERVICE

Customer Performance Metrics bieden onbevooroordeelde cijfers waarmee u het succes van de klantgerichtheid kunt meten. Want zonder juiste data is het onmogelijk om te weten op welke gebieden u goed bezig bent en waar verbetering nodig is.

U heeft er alle belang bij de (nieuwe én bestaande) klant nauwgezet te volgen, zijn verwachtingen te begrijpen en de juiste acties te ondernemen. Goede marketingcampagnes, slimme verkooptactieken en getrainde account managers zijn hiertoe niet langer voldoende.

De klant beoordeelt een organisatie namelijk op haar 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.

De docent

Bob De Rydt is Partner van Business Markers. Bob is een senior business manager met 20 jaar ervaring in marketing en sales, zowel in B2C en B2B.
Bob was tot 2018 hoofd marketing out-of-home bij Jacobs Douwe Egberts en lid van het Belux Management Team. Hiervoor was hij o.m. actief bij Colgate-Palmolive, Jet Import (Red Bull), Pernod Ricard en British American Tobacco. Bob is niet alleen een geboren marketeer, maar weet bovendien als geen ander hoe u uw de klant terug centraal zet in alles wat u onderneemt.

Wat mag u verwachten?

- U ziet in dat customer excellence alleen werkt als alle werknemers meewerken, van boardroom tot werkvloer.
- U begrijpt het belang van Customer Performance Metrics
- U krijgt een overzicht van de belangrijkste klanten indicatoren met hun voor- en nadelen;
- U leert dat klantgerichtheid niet de verantwoordelijkheid is van één afdeling, maar van de ganse organisatie.
- U krijgt een overzicht van de voor u relevante meet-instrumenten waarmee u uw afdeling, organisatie of unit kunt sturen.
- U werkt aan uw eigen business case zodat u zelf aan de slag kunt met Customer Performance Metrics.

Programma

MODULE 1: BELANG VAN CUSTOMER PERFORMANCE METRICS

- De klant als enige baas ...
- Wat betekent Customer Excellence?
- Belang van meten doorheen de customer journey.

MODULE 2: UW KLANTEN DASHBOARD: WELKE CUSTOMER PERFORMANCE INDICATOREN ZIJN EEN MUST?

- Wat zijn de belangrijkste Customer Performance Metrics?
- Welke indicatoren zijn een 'must have'?
  - Net Promotor Score (NPS),
  - Customer Satisfaction Score (CSAT),
  - Customer Effort Score (CES)
  - Customer Lifetime Value (CLTV).
- Hoe integreert u Acquisitie- en Retentie-ratio's in uw klantenstrategie?
- Opstellen van een klantendashboard.

MODULE 3: WIE DOET WAT?

- Klantgerichtheid van boardroom, over marketing & sales tot finance & HR.
- Verantwoordelijkheid rust niet alleen bij Customer Service maar doorheen de ganse organisatie.

MODULE 4: VAN DATA NAAR ACTIE

- Hoe zet u metrics om in KPI's?
- Hoe stuurt u op klanten KPI's of CPI's

MODULE 5: PERSOONLIJK ACTIEPLAN: KLANTEN WERKLABO

- Welke klantendata zijn waardevol voor uw organisatie?
- Hoe verzamelt u uw customer metrics doorheen uw customer journey?
- Hoe vertaalt u data naar KPI's?
- Hoe gaat u zelf aan de slag met waardevolle en relevante Customer Performance Metrics?
- Uw persoonlijke business case.

Timing cursus

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

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

Verhoogde interactiviteit

De deelnemers krijgen uitgebreid de kans om hun eigen problematiek ter sprake te brengen. Om dit te realiseren, vragen wij op voorhand een beknopte beschrijving van de probleemstelling te formuleren. Op die manier kunnen wij de cursus volledig opstellen volgens uw eigen informatiebehoefte.
U kunt hiervoor steeds contact opnemen met **Dirk Spillebeen** op het nummer: **+32 50 38 30 30** (e-mail: **dirk@ifbd.be**).

Customer Performance Metrics

2024

> **Datum & locatie:** zie hiertoe onze website **www.ifbd.be**
> **Kostprijs: € 795** (excl. BTW)

>>> INSCHRIJVEN

E-mail:
info@ifbd.be

klik hier

Via onze website:
ifbd.be

klik hier

Via QR:

Telefoon:
00 32 50 38 30 30

Voor meer informatie omtrent uw inschrijving ...

>>> INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

De deelnameprijs aan dit 1-daagse programma bedraagt **795 Euro** excl. 21% BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdagen. 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).
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**.

DE VLAAMSE OVERHEID INVESTEERT IN OPLEIDING: TOT 30% 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 30% besparen op de opleidingskost. Meer informatie omtrent het systeem kan u vinden op de website van de Vlaamse Overheid: **www.kmo-portefeuille.be**.

Annulatie.
We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijving en de cursus. Indien wij minstens **2 weken voor de cursus** uw annulatie ontvangen zoeken we samen met u naar de beste oplossing. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale bedrag verschuldigd en wordt mogelijks een administratieve kost (€ 75) aangerekend. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

HOTELOVERNACHTING OP DE LOCATIE VAN DE TRAINING

U kan op onze diverse trainingslocaties veelal een overnachting boeken om de cursus op een ontspannen manier te kunnen aanvatten en/of af te sluiten. Meer informatie hieromtrent vindt u op onze website of via volgende link: www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden

IFBD-DATABASE & GDPR

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik, wordt beveiligd en nooit aan derden doorgegeven. Hiertoe nemen we alle nodige maatregelen. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 en de "AVG-reglementering" van 24/5/2016 - recht op inzage, wijziging of verwijdering van uw gegevens. Meer informatie via onze webpagina www.ifbd.be/nl/GDPR of via e-mail: DPO@ifbd.be.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Op onze website op de pagina **ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden** vindt u al onze modaliteiten terug.