

Klantgerichtheid

Aandacht voor klanten en gedreven medewerkers

De termen klantgerichtheid, klantvriendelijkheid en service worden vaak te pas en te onpas gebruikt. Als een organisatie dat roept zegt dat nog niet zoveel, want wat mag de klant dan concreet verwachten? Klantgerichtheid moet op een beproefde en praktische manier worden uitgewerkt.

Rendement

Het maatwerktraject levert medewerkers op die werken vanuit de gedachte dat een tevreden klant terugkomt en daardoor dus het rendement van de organisatie vergroot wordt.

Wat zijn de voordelen voor u als organisatie?

- Klanten voelen zich meer welkom
- Medewerkers krijgen meer waardering van uw klant
- Klantloyaliteit als onderscheidend vermogen
- Omzet stijgt
- Medewerkers die nog meer plezier in het werk krijgen en daardoor beter gaan samenwerken

Uitvoering en locatie

PIM ontwikkelt speciaal voor uw organisatie een maatwerktraject 'klantgerichtheid'. Maatwerk omdat we tijdens het intakegesprek uw specifieke wensen centraal stellen.

Het zijn immers uw medewerkers die het visitekaartje van uw bedrijf zijn en zij bepalen de indruk die zij bij uw klanten achterlaten. Inmiddels is bewezen dat organisatie die een relatie durven te leggen tussen gedreven medewerkers en loyalere klanten succesvoller zijn.

Graag maakt PIM met u een afspraak voor een intakegesprek en luisteren wij naar uw specifieke vragen en aandachtspunten. Op basis daarvan stellen wij een programma op maat voor u samen, waarmee wij daadwerkelijk zorg dragen voor een concrete verandering. Het spreekt voor zich dat wij in dat programma aandacht besteden aan:

- De gewenste klantgerichtheid.
- Het onderscheidend vermogen van uw organisatie.
- De rol van al uw medewerkers.

Wij hanteren daarvoor het **PAL**-principe©. PAL staat voor Passie (gedrevenheid bij het management en uw medewerkers), Aandacht (voor klant en medewerkers) en Lef (durf te ondernemen).

Klantgerichtheid

De trainers:

Het programma wordt verzorgd door meerdere zeer ervaren trainers. Twee van onze trainers stellen zich hier vast aan u voor:



Huub Baaij

Huub werkte als operationeel manager en adviseur vele jaren in de Retail. Sinds 2011 aangesloten bij PIM (Partner in management). Binnen PIM houdt Huub zich vooral bezig met onderzoek op gebied van medewerkers, klanten en organisaties. Daarnaast wordt Huub ingezet als docent, trainer en coach.

Meer informatie: [LinkedIn](#)



Piet Heijmering

Piet werkte als HR-manager en hoofd opleidingen jarenlang in de Retail. In 2009 richtte hij PIM (Partner in management) op. Binnen PIM houdt Piet zich vooral met opleidingsvraagstukken bezig en wordt ingezet als docent, trainer en coach.

Meer informatie: [LinkedIn](#)

De peilers van klantgerichtheid

1. Geïntegreerde aanpak
2. Iedereen van hoog tot laag getraind
3. Cultuurgericht
4. Gedragsverandering
5. Gericht op loyaliteit en rendement

Interesse?

Neem contact op met Huub Baaij (huub@vraagpim.nl, 06 - 218 832 64) of Piet Heijmering (piet@vraagpim.nl, 06 - 512 800 86)