

Naam Workshop	Inhoud
<p>Workshop 1: Welkom in het Rijk van Koning Klant</p>	<p>Tijdens deze inleidende workshop ontdekken de deelnemers het geheim van een uitmuntende relatie met uw klanten. Hierbij kunnen deelnemers in aanraking komen met tal van verrassende, nieuwe inzichten over de relatie met externe en interne klanten. Tijdens de workshop komen deelnemers in aanraking met verschillende thema's en dilemma's van klantgerichtheid, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie zijn mijn klanten? • Welke klanten zijn belangrijk? • De momenten van de waarheid • 7 niveau's van klantgerichtheid
<p>Workshop 2: Inzicht in houding en gedrag van klanten (“customer insights”)</p>	<p>Voor het ontwikkelen van een effectieve klantstrategie is het niet alleen belangrijk om inzicht te hebben in de opbouw van het klantenbestand, maar ook om het gedrag van klanten te begrijpen. In deze workshop leren deelnemers hoe zij meer inzicht kunnen krijgen in houding en gedrag van klanten en op de factoren die gedrag en houding van klanten beïnvloeden. Ingegaan wordt op indicatoren waaraan u het gedrag van klanten en klantbeleving kunt aflezen. Tot slot wordt aandacht besteed aan verschillende onderzoekstechnieken.</p>
<p>Workshop 3: De klantreis in kaart (“customer journey mapping”)</p>	<p>Customer journeys zijn een steeds belangrijker middel om de klantrelatie te begrijpen, te beïnvloeden en te managen. Bij de customer journey gaat het om het in beeld brengen van verschillende stadia die jouw klant doorloopt voordat hij bijvoorbeeld overgaat tot aankoop van een product. In deze workshop maak je kennis met de belangrijkste methoden en technieken van Customer Journey Mapping. In de tweede helft van de workshop maak je zelf een eenvoudige Customer Journey Map om te ervaren hoe je de theorie vertaalt naar de praktijk.</p>
<p>Workshop 4: Het ontwikkelen van een klantbelevingsstrategie</p>	<p>Veel organisaties hebben geen duidelijke klantstrategie. Dit betekent dat iedereen binnen het bedrijf de contacten met zijn klanten op zijn eigen manier invult. Een duidelijke klantstrategie geeft aan wie je klanten zijn en hoe je deze klanten het best kunt bedienen. De klantstrategie bevat heldere en meetbare en geeft aan met welke acties de organisatie denkt deze doelstellingen te realiseren. In deze workshop gaan deelnemers aan de slag met het ontwikkelen van een klantstrategie voor de eigen organisatie.</p>
<p>Workshop 5 : Marketingcommunicatie als instrument voor een sterke klant- en merkbeleving</p>	<p>In deze workshop staat het verkrijgen van kennis en inzicht in merkvraagstukken centraal. Aan de hand van een aantal identiteitsmodellen worden merkidentiteit en positionering beschreven. Deelnemers krijgen inzicht in het proces van merkbouwen en -laden en het managen van de merkportfolio. Nadat identiteit, positionering en portfolio zijn vastgesteld, volgt de fase van communicatie naar de markt. Je krijgt inzicht in het formuleren van een communicatiestrategie die consistent is met de vastgestelde identiteit en de gewenste positionering.</p>

Workshop 6: Effectief klachtenmanagement	Het op een effectieve manier afhandelen van een klacht is voor een organisatie van levensbelang. Allereerst omdat het werven van een nieuwe klant werven vele malen duurder is dan het behouden van een bestaande. Daarnaast kan een ontevreden klant heel veel negatieve mond-tot-mond reclame opleveren. In deze workshop krijgen de deelnemers de technieken, instrumenten en vaardigheden aangereikt om zelf binnen de eigen organisatie een systeem voor klachtenmanagement te ontwikkelen en implementeren.
---------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Opzet workshops

In deze zes workshops Klantgericht Denken en Doen voor Financiële Dienstverleners komen de belangrijkste thema's aan de orde die spelen op het gebied van klantgerichtheid en die de organisatie nodig heeft om klantgericht denken en doen binnen de organisatie te implementeren. Wij zien een opleiding als een gezamenlijk leerproces tussen mensen uit de praktijk, docenten en deelnemers aan de opleiding. Alle opleidingen van het Institute for Service Leadership zijn praktijkgericht, resultaatgericht en toegesneden op de specifieke ervaring van de deelnemers. In de opleidingen wordt veelvuldig gebruik gemaakt van `best practices`. Naast overdracht van kennis over verschillende aspecten, gaan deelnemers zelf aan de slag met praktijkgerichte oefeningen. In de opleiding wordt aansluiting gezocht bij de specifieke bedrijfs- en marktsituatie van de deelnemers. Hiermee kunnen we het van elkaar leren heel concreet maken.

Organisatie

De workshops duren allen drie uur en vinden plaats op de woensdagmiddag van 13.30 tot 17.00 uur. De cursusdata zijn: 18 en 25 april, 16 en 23 mei, 13 en 20 juni. De workshops vinden plaats op een centrale plaats in Nederland (nader bekend te maken). De kosten van deelname bedragen € 2.150,- (excl. BTW, incl. kosten opleidingsmateriaal en locatie). Inschrijven voor deze reeks kan via de site. U kunt zich tot twee weken voor aanvang kosteloos afmelden, daarna worden de kosten in rekening gebracht.

Over het Institute for Service Leadership

Het Institute for Service Leadership ontwikkelt leerervaringen die bedrijven, hun management en medewerkers uitdagen om te groeien en concurrerend te blijven in een steeds verder gedigitaliseerde wereld. Ons opleidingsaanbod streeft ernaar u met de nodige kennis en vaardigheden uit te rusten om dit veranderingsproces te (bege)leiden en een proces van levenslang leren te starten. "Building great customer experience" is het uitgangspunt van al onze opleidingen. Onze missie is dat we organisaties en deelnemers aan opleidingen in staat willen stellen een duurzame en betekenisvolle verbinding met hun klanten tot stand te brengen.

Meer informatie

Meer informatie over deze opleiding en andere opleidingsactiviteiten van het Institute for Service Leadership vindt u op onze site www.serviceleadership.nl. Mocht u behoefte hebben aan een persoonlijk kennismakingsgesprek, dan kunt u hierover contact opnemen met Harald Pol. Hij is telefonisch bereikbaar op 06-54686418 of via mail h.pol@serviceleadership.nl.