

## Ace! Management Partners

Training • Coaching • Consulting • Interim Management



Den Haag • Amsterdam • Den Bosch • Rotterdam  
Zwolle • Utrecht • Arnhem • Amersfoort • Breda  
Eindhoven • Maastricht • Brussel • Antwerpen

## Ace! Zelftest

Klantgerichtheid





# Ace! Management Partners

Training • Coaching • Management Consulting • Interim Management

bijdrage leveren aan het vergroten van de klanttevredenheid?

34. Delegeren alle leidinggevenden die beslissingen die ook op lagere niveaus genomen kunnen worden genomen?
35. Nemen leidinggevenden geregeld deel aan het geven van trainingen?
36. Zijn leidinggevenden te allen tijde bereikbaar voor klanten?
37. Handelt de directie zelf ook klachten af van klanten?
38. Hebben leidinggevenden in het bedrijf minimaal eenmaal per jaar contact met externe klanten?
39. Nemen directieleden minstens 3 dagen per jaar de plaats in van medewerkers met klantencontacten?
40. Behoort tot de beoordelingscriteria voor leidinggevenden de tevredenheid van hun klanten?
41. Worden leidinggevende met goede resultaten op dit gebied extra gewaardeerd?
42. Vindt er tussen de bedrijfsonderdelen een competitie plaats op basis van klanttevredenheidsresultaten?


## Beleid

43. Maakt klanttevredenheid deel uit van het ondernemingsbeleid
44. Zijn er doelstellingen vastgesteld ten aanzien van de mate van klanttevredenheid?
45. Is er voor de komende jaren vastgelegd wat de organisatie wil doen voor het vergroten van de klanttevredenheid?
46. Maakt het werken aan klanttevredenheid onderdeel uit van korte termijn bedrijfsplannen?
47. Staat het budgetteringsproces het toe hoe de kosten op onderdelen te laten stijgen als de klanttevredenheid toeneemt?
48. Wordt het beleid ten aanzien van klanttevredenheid naar alle medewerkers gecommuniceerd?
49. Garandeert u uw klanten op expliciete wijze een minimaal service niveau en/of volledige tevredenheid?
50. Stelt u bij het niet waarmaken hiervan zonder problemen een vergoeding aan de klant beschikbaar?
51. Betrekt u klanten bij de ontwikkeling van uw promotieactiviteiten?
52. Wordt er in hele organisatie gewerkt aan verbetering van de klantgerichtheid?
53. Startte dit proces meer dan 3 jaar geleden?
54. Heeft een lid van de directie het werken aan klantgerichtheid in de portefeuille?
55. Is meer dan 50% van de medewerkers betrokken het proces van vergroting van klanttevredenheid?
56. Is meer dan 1 per 100 medewerkers fulltime belast bij het ondersteunen en coördineren van verbeteringen?

Ja	Nee

## Producten en processen

57. Definieert u producten/diensten in termen van voordelen voor de klant?
58. Biedt u complete oplossingen voor problemen in plaats van producten en diensten aan?
59. Beschikt u over een databank waarin al uw klanten zijn opgenomen?
60. Worden de wekelijks bijgehouden?
61. Zijn behoefte en verwachtingen en andere relevante kantenkenmerken hierin opgenomen?
62. Kunnen medewerkers deze databank makkelijk raadplegen?
63. Kan meer dan 95% van uw klanten uw correspondentie volledig begrijpen?
64. Zijn parkeerplaatsen voor klanten dichter bij de hoofdingang dan die voor de directie?
65. Is het aantal aanspreekpunten voor de klant tot het minimum aantal gereduceerd?
66. Is de telefooncapaciteit afgestemd op het aantal binnenkomende telefoongesprekken?
67. Wordt de telefoon in meer dan 95% van de gevallen binnen 3 maal overgaan opgenomen?
68. Heeft u richtlijnen opgesteld die een beschrijving geven van wat gedaan moet worden om de klant optimaal tevreden te stellen?
69. Worden deze richtlijnen door alle medewerkers met klantencontacten nageleefd?
70. Is elke functie en elk proces in uw organisatie ingericht om aan de verwachtingen van uw klanten te voldoen?
71. Zijn deze verwachtingen de basis voor interne prestatie-indicatoren?
72. Worden deze indicatoren op objectieve wijze gemeten en geanalyseerd?
73. Worden de resultaten gebruikt voor interne procesbesturing?
74. Zijn er proceseigenaren voor de beheersing van processen benoemd?

Ja	Nee





### Disclaimer

Tenzij anders vermeld berust het copyright op deze test bij de uitgever Ace! Management Partners. Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd bestand of openbaar gemaakt, op welke wijze en in welke vorm dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever en de auteurs.

De gebruiker mag de informatie op het scherm bekijken en afdrukken voor persoonlijk gebruik. Hoewel de inhoud van deze test met de grootste zorgvuldigheid is samengesteld, zijn de auteur en de uitgever niet aansprakelijk voor fouten en of schade die uit het gebruik of de (gedeeltelijke) toepassing van de informatie, direct of indirect, het gevolg zou kunnen zijn. De tests zijn niet bedoeld als een advies. Ace! Management Partners kan immers niet beoordelen of toepassing van de informatie in uw organisatie en in uw specifieke situatie, verstandig is.

De informatie kan op elk moment zonder voorafgaande aankondiging gewijzigd worden. Door deze test te gebruiken gaat de gebruiker automatisch akkoord met deze voorwaarden en is hij verplicht het copyright te respecteren.

Trainingslocaties: Den Haag • Amsterdam • Den Bosch • Rotterdam • Eindhoven  
Utrecht • Zwolle • Amersfoort • Breda • Arnhem • Maastricht • Brussel • Antwerpen

Office: Kersenberg 32 • 4708KC Roosendaal • T 0165 396108 • F 0165 396195  
K.v.K Breda 20.10.1441 • Rabobank 18.43.56.717 • BTW nl1552.799.32.b01  
info@ace-management-partners.nl • www.ace-management-partners.nl