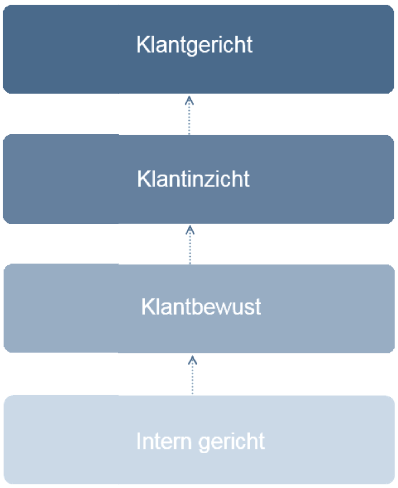
Test - Klantgerichtheid

Iemand die klantgericht is laat zien vanuit het perspectief van de klant te denken en te handelen; onderzoekt de wensen en behoeften van de klant en speelt daarop in. Klantgerichte mensen hebben oog voor de relatie tussen de klant en de organisatie. Wanneer je klantgericht bent, bezit je de volgende eigenschappen en vaardigheden:



Inzicht, taakvolwassenheid en gedrag:

- Je vertoont aandachtgevend gedrag
- Je denkt en reageert als groep, niet als individu
- Je hebt respect voor de klant maar ook voor jezelf (er is balans)
- Je hebt respect voor de mening van de klant (ook al ben je het niet eens)
- Je hebt respect voor het belang van de klant (ook al is jouw belang anders)
- Je bezit inlevingsvermogen: je kunt je verplaatsen in de klant (dat wil overigens nog niet zeggen dat een klant altijd gelijk heeft...)
- Je denkt vooral in mogelijkheden ipv problemen (DIM ipv DIP)
- Je bent dienstverlenend ingesteld en niet directief.
- Je bent analytisch en praktisch tegelijk en daarmee oplossingsgericht
- Je ben goed in staat om problemen van klanten te vertalen naar oplossingen.
- Maar je hebt ook helikopterview
- Je hebt geen vooroordelen en je stelt oordelen uit
- Je herkent klachten en problemen in een vroeg stadium.
- Je hebt inzicht in de verschillende klantengroepen en verschillende belangen van klanten.
- Je kunt omgaan met de balans tussen de belangen van jouw bedrijf en de belangen van de klant: je kunt begrip opbrengen voor de klant zonder je zakelijke gevoel uit het oog te verliezen.

Communicatie met de klanten:

- Je komt sterk, maar niet dominant over
- Je kunt goed en actief luisteren
- Je communiceert ook non-verbaal op een prettige manier
- Je stelt vooral veel vragen ipv vertellen hetgeen je wilt vertellen
- Je parafraseert en je vat geregeld samen
- Je stelt controlevragen
- Je stelt veel open vragen en je trechtert in gesprekken
- Je kunt een vraag goed inventariseren
- Je communiceert oplossingsgericht, DIM in plaats van DIP
- Je argumenteert pas als de mening of wens van de klant duidelijk is
- Je bent sterk in overtuigen en uitleggen
- Je vraagt vaak feedback en je geeft vaak feedback
- Je kunt kritiek rustig opvangen
- Je kunt rustig en oplossingsgericht omgaan met weerstand en bezwaren
- Je bent assertief, en niet agressief of subassertief

Testvragen

Opdracht ► Beantwoordt u onderstaande vragen eerlijk en oprecht. Kruis bij elke stelling slechts een keer een keuze aan. Vul alle stellingen in. Indien u een stelling niet met zekerheid kunt beantwoorden kruis dan het meest waarschijnlijke antwoord aan.

	Klanten	Ja	Nee
1.	Weet u nu precies hoeveel klanten u heeft?		
2.	Heeft u diepgaande wijze de behoeften en verwachtingen van uw klanten onderzocht?		
3.	Heeft u uw klanten gesegmenteerd op basis van hun behoeften?		
4.	Is er per segment een serviceformule ontwikkeld en ingevoerd?		
5.	Is voor elke medewerkers duidelijk wat zijn of haar rol hierin is?		
6.	Onderzoekt u minimaal een maal per jaar de tevredenheid van uw klanten?		
7.	Gebruikt u enquêtes voor het verkrijgen van betrouwbare resultaten?		
8.	Worden alle medewerkers geïnformeerd over de resultaten van het klantenonderzoek?		
9.	In meer dan 80% van uw klanten tevreden of zeer tevreden?		
10.	Is meer dan 50 % van uw klanten tevreden?		
11.	Is er de laatste 3 jaren een positieve tendens in de tevredenheid van uw klanten waargenomen?		
12.	Vergelijkt u de klanttevredenheid met die van uw directe concurrenten?		
13.	Zij uw resultaten het beste in uw branche?		
14.	Meet u de mate van klantentrouw?		
15.	Weet u wat het u kost als u een klant kwijtraakt?		
16.	Weet u wat het kost om een nieuwe klant te winnen?		
17.	Weet u hoeveel omzet u verliest als gevolg ontevreden klanten?		
18.	Worden ontevreden klanten gestimuleerd om hun klachten te melden?		
19.	Worden klachten binnen 2 dagen beantwoord en binnen een week opgelost?		
20.	Worden klachten systematisch geregistreerd en geanalyseerd?		
21.	Weet uw directie hoeveel klachten jaarlijks ontvangen?		

	Leiderschap	Ja	Nee
22.	Is de tevreden klant ingebouwd in de normen en waarden van de organisatie?		
23.	Behoort het overtreffen van de verwachtingen van de klant hiertoe?		
24.	Worden deze normen en waarden duidelijk gecommuniceerd aan nieuwe werknemers?		
25.	Krijgt de klant altijd gelijk bij meningsverschillen?		
26	Wordt bij interne beslissingen altijd rekening gehouden met de belangen van de klant?		
27.	Zijn alle directieleden bij elke gelegenheid het belang van tevreden klanten voor de organisatie te benadrukken?		
28.	Trachten directieleden bij elke gelegenheid het belang van klantgerichtheid te melden in de organisatie?		
29.	Schrijven alle leidinggevenden herhaaldelijk artikelen over klantgerichtheid in het huisorgaan?		
30.	Spenderen alle leidinggevenden meer dan halve dag per week aan gesprekken met de medewerkers die direct in contact treden met klanten?		
31.	Geven alle leidinggevenden het goede voorbeeld ten aanzien van klantvriendelijk gedrag?		
32.	Staat iedere leidinggevende open voor suggesties en ideeën van medewerkers?		
33.	Waarderen de leidinggevenden op persoonlijke wijze die medewerkers die een grote 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	Ja	Nee
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 eren 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?		

	Producten en processen	Ja	Nee
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?		
75.	Wordt de tevredenheid van interne afnemers gemeten?		
76.	Geven ondersteuningsafdelingen een garantie voor de kwaliteit van dat zij leveren?		

	Personeelsmanagement	Ja	Nee
77.	Behoort klantgerichtheid tot het profiel van de gewenste medewerker?		
78.	Vormen klantgerichtheid en gevoel voor service, aannamecriteria voor medewerkers met klantencontact?		
79.	Telt dit voor meer dan 50% mee in de totaalbeoordeling?		
80.	Heeft u een introductieprogramma waarin nieuwe medewerkers overtuigd worden van het belang van tevreden klanten?		
81.	Krijgen medewerkers ten minste 8 dagen training voordat ze de klant te woord mogen staan?		
82.	Krijgen medewerkers met kanten contact minimaal 10 dagen training per jaar?		
83.	Wordt minimaal 50% van de training benut voor alle relevante aspecten van klantgerichtheid (communicatie, problemen oplossen etc.)?		
84.	Is een training verplicht voor elke werknemer?		
85.	Worden trainingen aangepast aan veranderende verwachtingen?		
86.	Vormen klantgerichtheid en het werken aan verbeteringen criteria voor promotie?		
87.	Zijn de doelstellingen voor werknemers en teams een afgeleide van wat de klant mag verwachten?		
88.	Is hier sprake van meetbare doelstellingen?		
89.	Wordt de realisatie van deze doelstellingen gemeten?		
90.	Worden werknemers en team die klantgericht presteren extra gewaardeerd?		
91.	Worden hiervoor financiële vormen van beloning gebruikt?		
92.	Zijn medewerkers met klantencontact helemaal vrij te spenderen wat ze denken dat nodig om een gemaakte fout bij een klant te herstellen?		
93.	Worden medewerkers betrokken in verbeterprojecten voor het vergroten van klantgerichtheid?		
94.	Worden medewerkers gestimuleerd verbeterideeën voor het vergroten van de klantgerichtheid te formuleren?		

Testuitslag

Opdracht ► Tel het aantal malen dat u 'Ja' hebt aangekruist.

Aantal maal 'Ja': _____

Het is moeilijk om te zeggen bij welke score u of uw organisatie voldoende klantgericht zijn. Dat is namelijk helemaal afhankelijk van de omstandigheden, de branche, bedrijfscultuur, eisen en wensen van klanten, et cetera.

Globaal kunnen we wel stellen dat:

- Minder dan 50 x 'Ja' echt een onvoldoende score is qua klantgerichtheid.
- Bij meer dan 75 x 'Ja' is er sprake van een redelijke tot behoorlijke klantgerichtheid
- Bij een score tussen 50 en 75 is wel een bepaalde basis-klantgerichtheid, maar er is ook nog veel ruimte voor verbetering!

En elke 'Nee' is uiteraard een verbeterpunt!

Aantekeningen

Meer Ace! Tests

Ga naar www.ace-management-partners.nl (menukeuze 'Gratis zelftests') voor meer tests:

- Assertiviteit
- Big 5 persoonlijkheidstest
- Burn-outpreventie
- Coaching
- Communicatiestijlen
- Conflicthantering
- Enneagram
- Klantgerichtheid
- Leerstijlentests
- Listener preference profile
- Managementrollen Quinn
- Myers Briggs Type Indicator (MBTI)
- Omgaan met weerstand
- Roos van Leary
- Stijl van leidinggeven
- Stressbestendigheid
- Teamrollen
- Timemanagement
- Vergadereffectiviteit

Ace! Management Partners
Kersenberg 32
4708KC Roosendaal
T 0165 396108 (ma-za)

M info@ace-management-partners.nl
W www.ace-management-partners.nl

Trainings- en coachingslocaties in Den Haag, Amsterdam, Den Bosch, Rotterdam (2), Eindhoven, Utrecht (2), Amersfoort, Breda, Arnhem, Maastricht, Brussel en Antwerpen.