

Klantgericht Leiderschap



Klantgericht
Leiderschap

Wie is de leider?



Management



Leiderschap

Management

- **Is je team dagelijks draaiend houden;**
- **Gaat over 'dingen';**
- **Stuurt op cijfers;**
- **Wanneer zien/horen mensen hun manager vooral?**

Leiderschap

- **Is bepalen waar je heen wil met je team;**
- **Gaat over mensen;**
- **Stuurt op gedrag;**
- **Wanneer zien/horen mensen leiders?**

Opdracht

Bespreek per tafel:

- **3 werkzaamheden die vallen onder “management”.**
- **3 werkzaamheden die vallen onder “leiderschap”.**
- **Geef een schatting hoeveel % van je werk bezig bent met managen en hoeveel met leiden?**



Wat is klantgerichtheid?



Klantgerichtheid

De mate waarin het belang van de klant meeweegt in de beslissingen die dagelijks genomen worden binnen een organisatie.

Niet iedereen heeft klantcontact

Iedereen heeft wel klantimpact

Buiten winnen
=
Binnen beginnen

Cultuur



**Cultuur is het gemiddelde van hoe we ons
in een organisatie gedragen als we
denken dat er niemand kijkt.**

Zo neem je **jouw team**
mee naar een steeds
betere klantbeleving



**Hoe herken je een
succesvol team?**

Erkenning

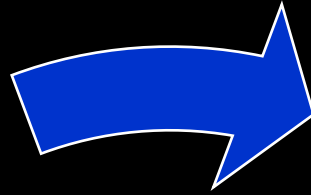
Presteren

Tevreden

Ondersteuning

Sturing

Vertrouwen

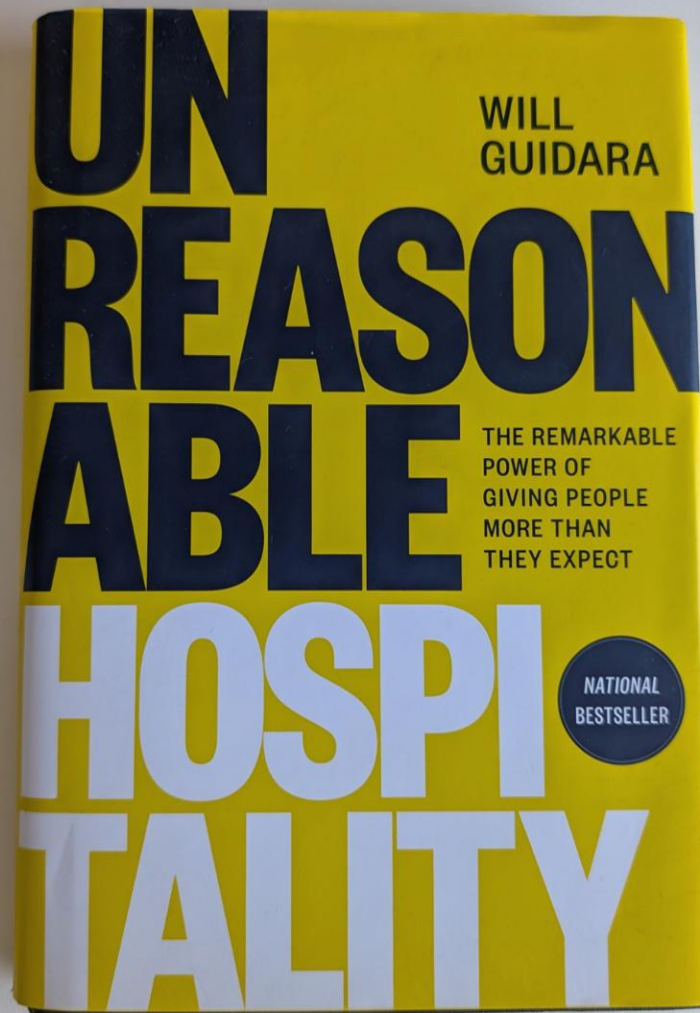


Sturing









WILL
GUIDARA

UN REASON ABLE HOSPI TALITY

THE REMARKABLE
POWER OF
GIVING PEOPLE
MORE THAN
THEY EXPECT

NATIONAL
BESTSELLER

Check onze 7 ZEKERHEDEN ANNO 2023



1 EURO'S GOEDKOPER

Bij ons vind je topkwaliteit producten tegen lage prijzen. Daar kun je elke dag op rekenen.

2 SERVICE MET EEN GLIMLACH

Een stapje extra zetten is voor ons heel normaal. Dus vraag gerust om onze hulp.



3 VOOR ÁL JE BOODSCHAPPEN

Wat je ook nodig hebt, we hebben het of kijken met je mee naar een goed alternatief.

4 VERS IS OOK ECHT -VERS-

Zoveel mogelijk vers van eigen bodem, van het seizoen. Dat is lekkerder voor jou, beter voor de omgeving en goed voor je portemonnee.

5 VLOT WINKELLEN

Vlot en makkelijk boodschappen doen. Daar helpen we je bij.



6 NIET TEVREDEN? GELD TERUG!

Wij zijn pas tevreden als jij dat bent.
Wat er ook gebeurt, samen lossen we het op.

7 JOUW WENSEN STAAN CENTRAAL

Valt je iets op of heb je tips? Laat 't ons weten en wij gaan er mee aan de slag.



WIL JE MEER
WETEN OVER DE
7 ZEKERHEDEN?
Scan de QR-code!

Zo zeggen al je klanten
WOOW!



9+



**Wat is het gedrag dat
je wil zien van jouw team?**

Opdracht

Schrijf per tafel 5 concrete gedragingen op die je wil zien van je team om bij te dragen aan die 9+.

Het gedrag moet zo concreet beschreven zijn, dat je het moet kunnen filmen.



Gewenst **gedrag**

- **Capaciteit** (kan ik het?)
- **Motivatie** (wil ik het?)



SCAN TO ORDER
TABLE 19

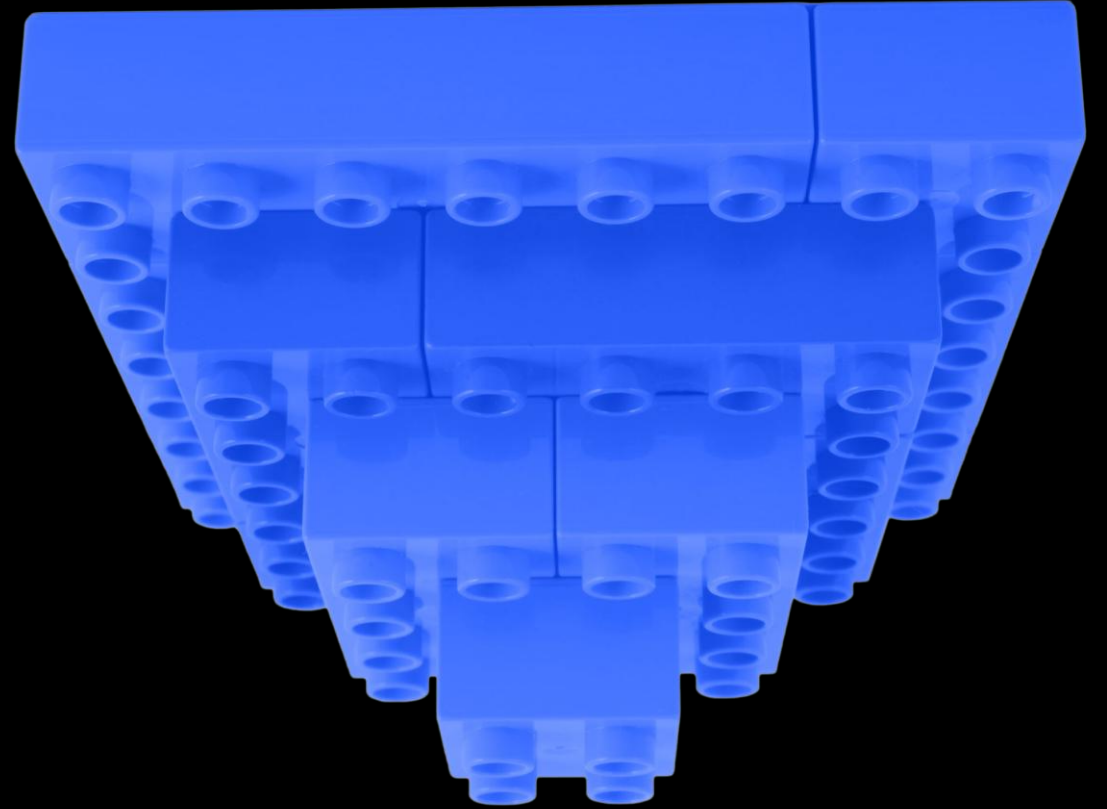


BLACK SHEEP COFFEE
LONDON - BATTERSEA

Gewenst **gedrag**

- **Capaciteit** (kan ik het?)
- **Motivatie** (wil ik het?)
- **Omgeving** (mag ik het?)

Ondersteuning





Twee vragen

- **Wat heb je nodig?**
- **Wat staat er in de weg?**

Erkenning

Voorzichtig
Nauwkeurig
Analytisch
Gedetailleerd
Objectief

Daadkrachtig
Doelgericht
Veeleisend
Vastberaden
Prestatiegericht

Zorgzaam
Relatiegericht
Harmonieus
Ontspannen
Geduldig

Dynamisch
Enthousiast
Overtuigend
Optimisch
Expressief

**Erkenning geef je vaak,
spontaan, individueel
en persoonlijk.**

Erkenning

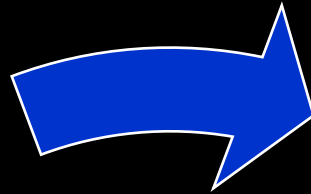
Presteren

Tevreden

Ondersteuning

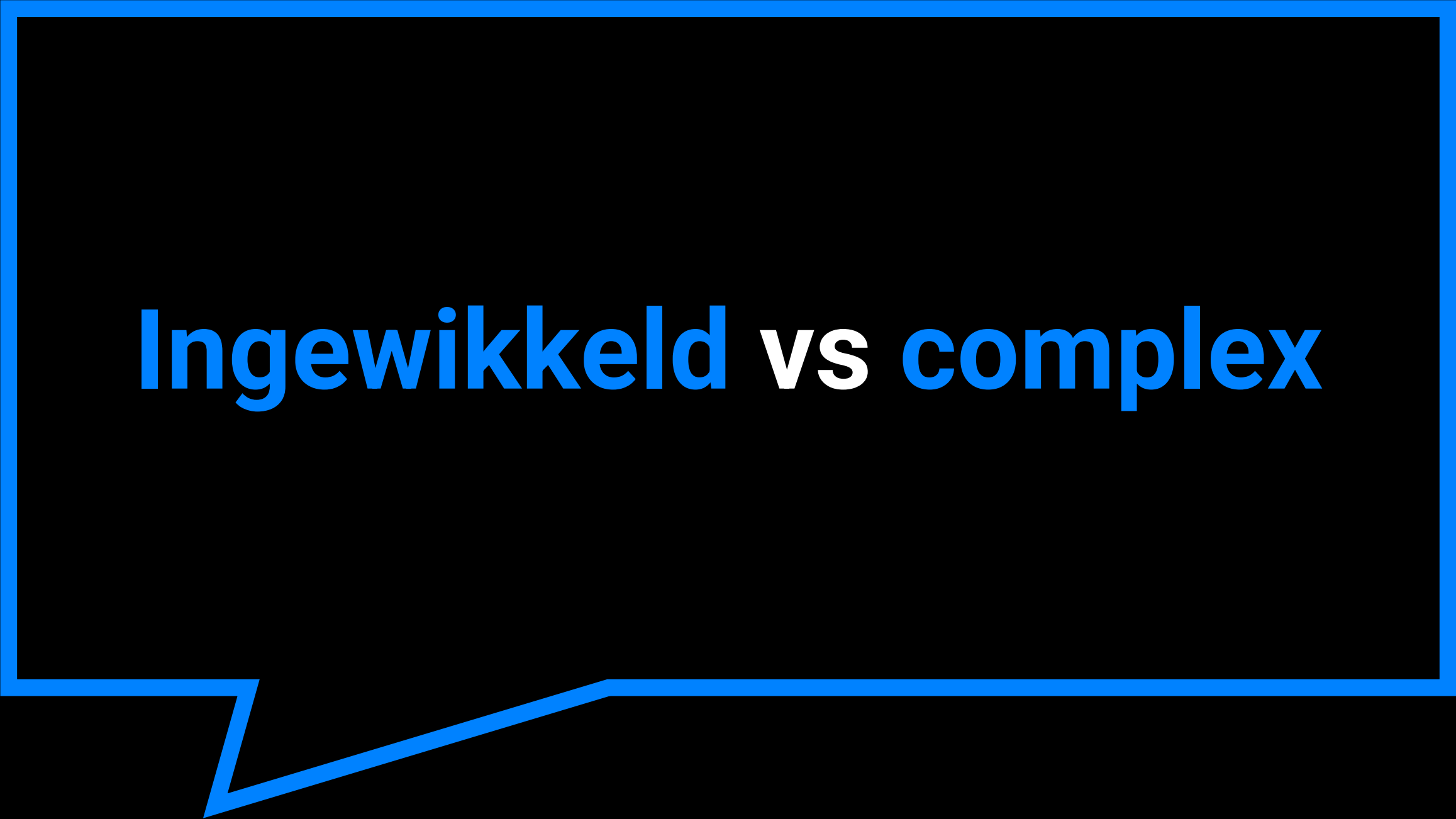
Sturing

Vertrouwen



Gebruik de leiderschapscirkel





Ingewikkeld vs complex



43 252 003 274 489 856 000

Ingewikkeld

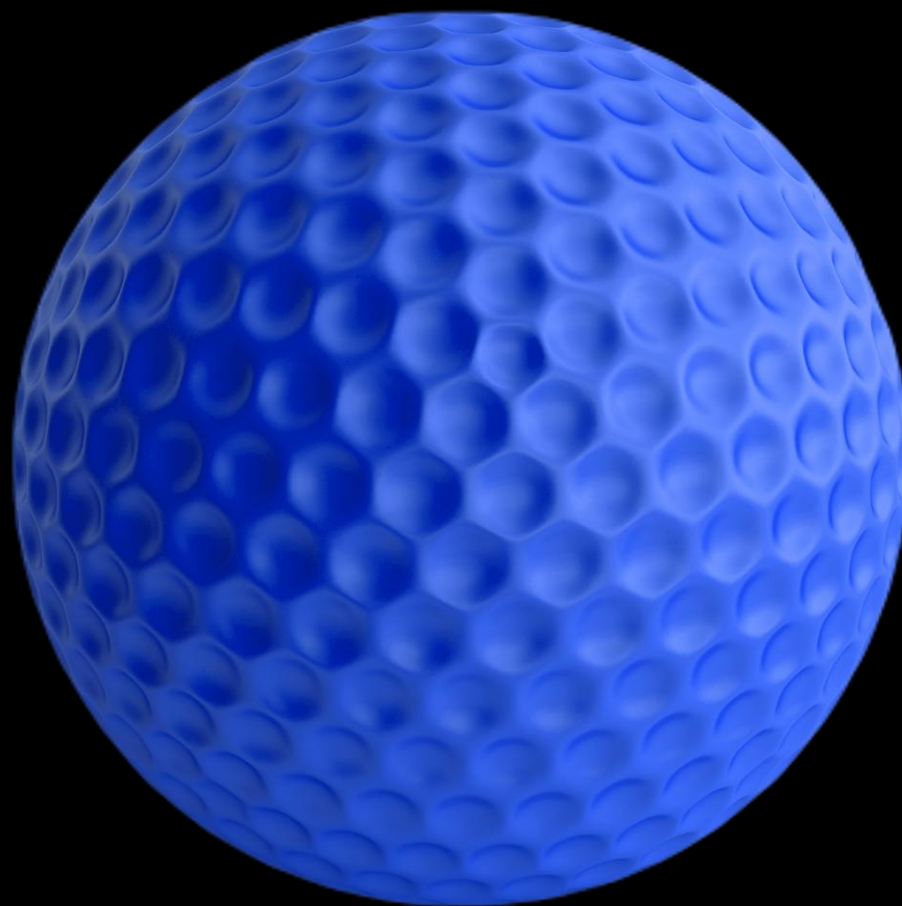
- Oorzaak en gevolg bekend, expertise nodig.
- Uitkomst voorspelbaar.
- Aanpak: analyseren → plannen maken → uitvoeren.
- **Eerst denken, dan doen.**

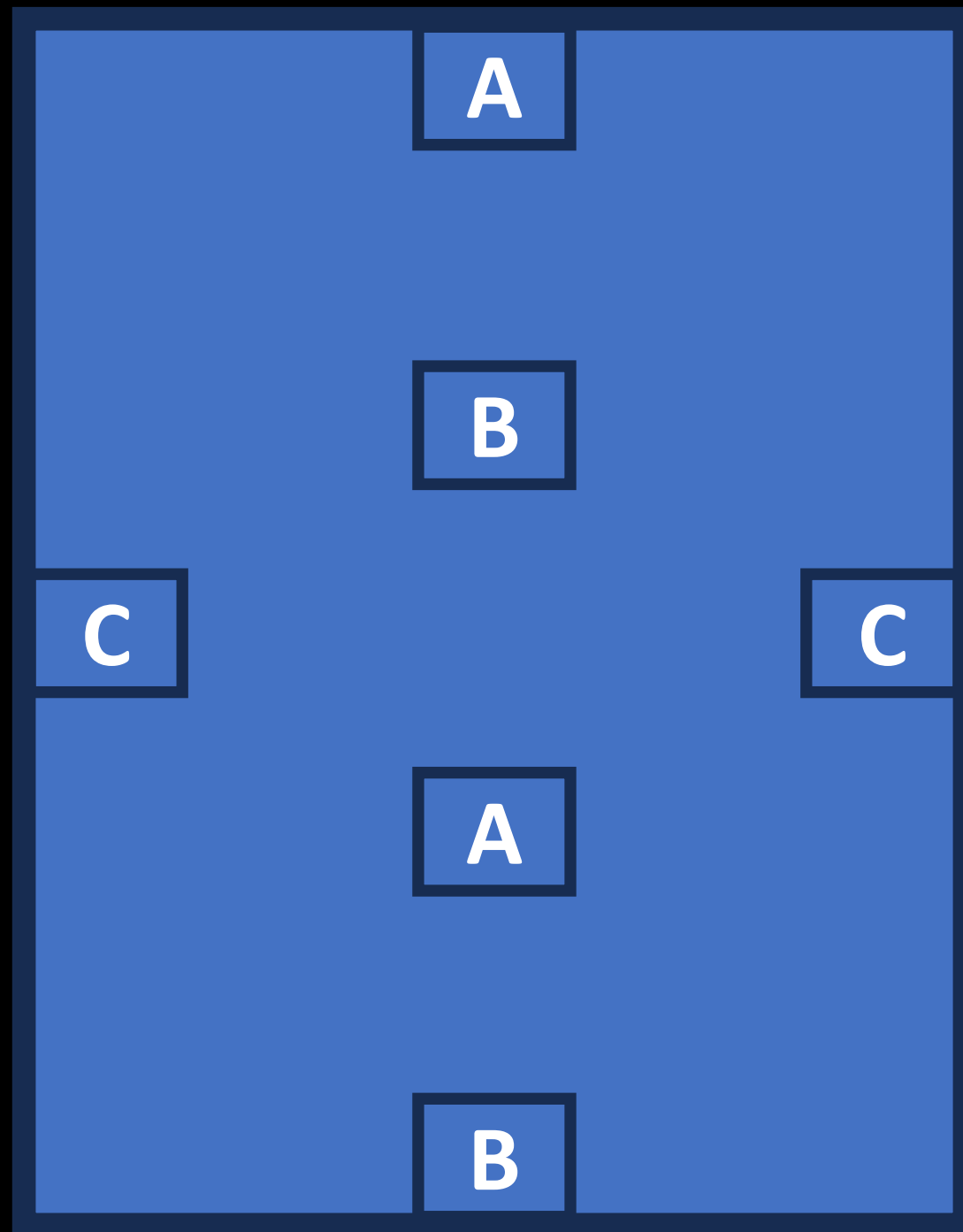
Complex

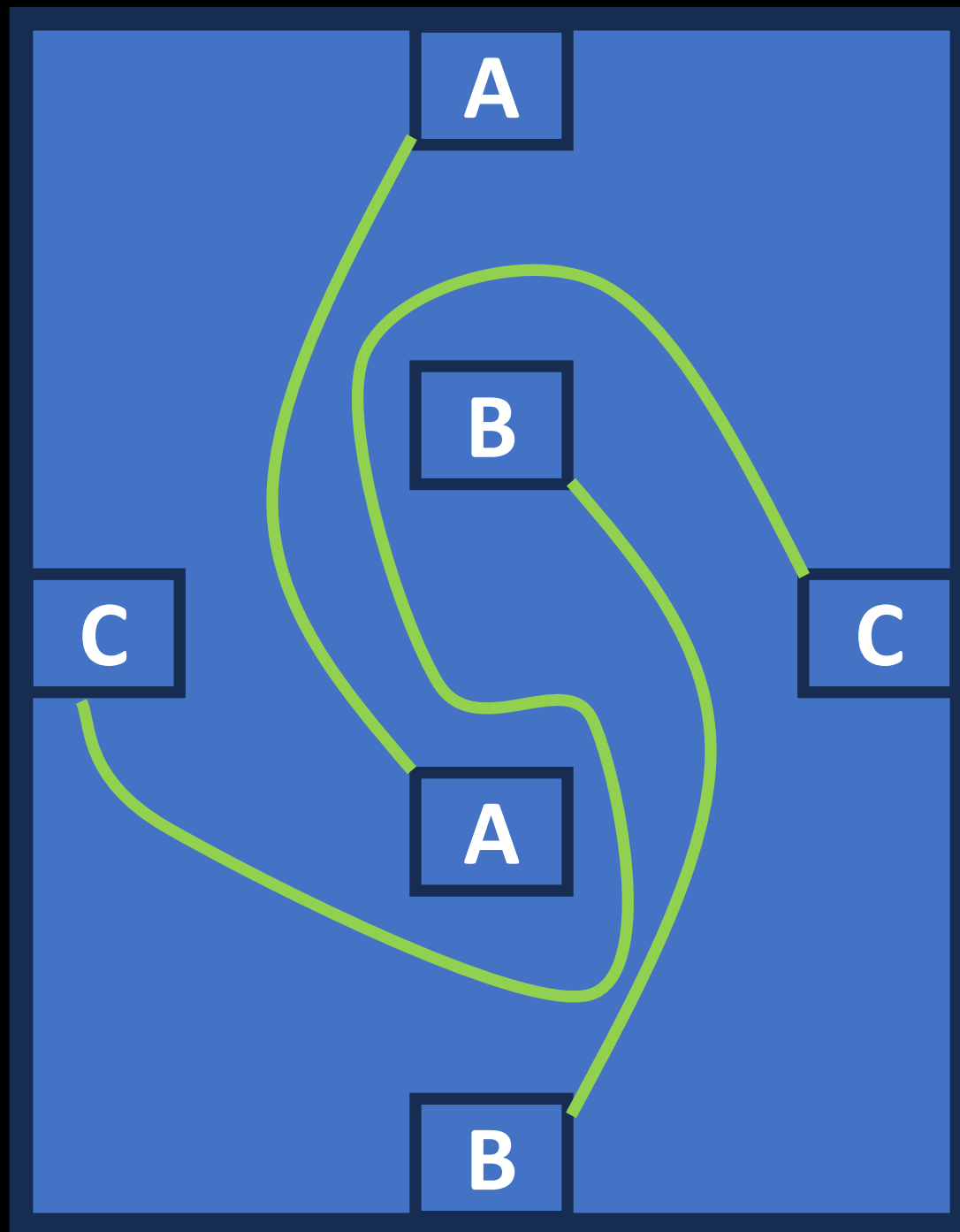
- Oorzaak en gevolg alleen achteraf te begrijpen.
- Uitkomst onvoorspelbaar
- Aanpak: experimenteren → improviseren → leren.
- **Van doen leren we meer dan van denken.**

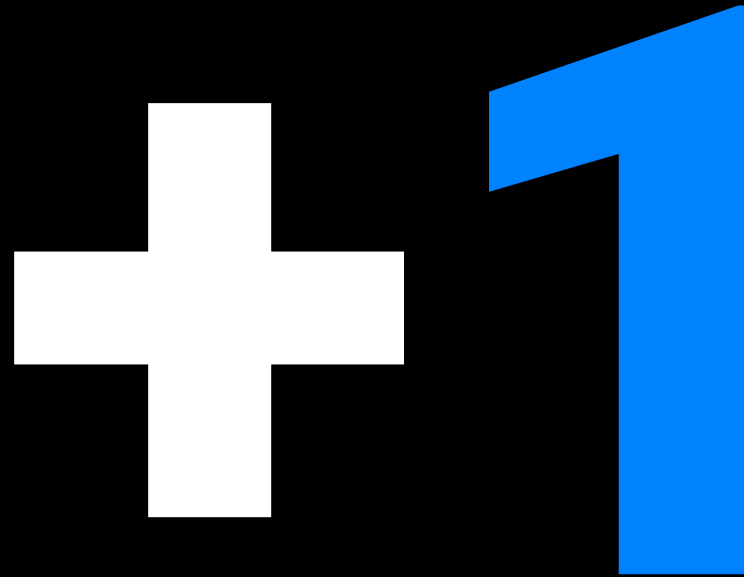
Klantbeleving
is
complex

Spelletje









+1

**Een klein experiment
voor een betere klantbeleving**





YES,
WE CLEAN UNDER HERE TOO!

DIAMOND RESORTS
INTERNATIONAL[®]
Stay Vacationed.™



Check onze 7 ZEKERHEDEN ANNO 2023



1 EURO'S GOEDKOPER

Bij ons vind je topkwaliteit producten tegen lage prijzen. Daar kun je elke dag op rekenen.

2 SERVICE MET EEN GLIMLACH

Een stapje extra zetten is voor ons heel normaal. Dus vraag gerust om onze hulp.



3 VOOR ÁL JE BOODSCHAPPEN

Wat je ook nodig hebt, we hebben het of kijken met je mee naar een goed alternatief.

4 VERS IS OOK ECHT - VERS -

Zoveel mogelijk vers van eigen bodem, van het seizoen. Dat is lekkerder voor jou, beter voor de omgeving en goed voor je portemonnee.

5 VLOT WINKELLEN

Vlot en makkelijk boodschappen doen. Daar helpen we je bij.



6 NIET TEVREDEN? GELD TERUG!

Wij zijn pas tevreden als jij dat bent.
Wat er ook gebeurt, samen lossen we het op.

7 JOUW WENSEN STAAN CENTRAAL

Valt je iets op of heb je tips? Laat 't ons weten en wij gaan er mee aan de slag.



WIL JE MEER
WETEN OVER DE
7 ZEKERHEDEN?
Scan de QR-code!

Zo zeggen al je klanten
WOOW!



Opdracht

Maak groepen van 5-6 personen (7 groepen totaal).

Ga bij één van de 7 zekerheden staan. Bedenk een aantal +1tjes die *zouden kunnen werken* om deze zekerheid te verbeteren. Wees creatief!

Schrijf je +1tjes op Post-It's en plak ze op.



Vragen voor de klantminuut

- Hoe hebben we klant **enthousiast** gemaakt?
- Waarom is het **niet gelukt** een klant enthousiast te maken?
- Hoe kunnen we zorgen dat het nog **makkelijker** is om klanten enthousiast te maken?
- Wat hebben we **nodig** om klanten **beter** te kunnen **helpen**?
- Wat hebben we van klanten **geleerd**?
- Kunnen we bepaalde **obstakels** voor een betere **klantbeleving** uit de weg ruimen?
- Wat vinden klanten het **vervelendst**? Hoe kunnen we dat **oplossen**?
- Wat vinden klanten het **gaafst**? Hoe kunnen we dat **uitvergroten**?
- Deel een verhaal over geweldige **service**!

Doe de **Klantminuut**





Sydney Brouwer

Spreker over Klantgerichtheid &
Klantbeleving | Auteur Klantgerich...



Laten we
connecten op
LinkedIn.

www.sydneybrouwer.nl