

echt.

waarmaken

Stek 100% Klant

Terugkoppeling postersessies



Het doel van de sessies

Tijdens de postersessies hebben we gewerkt aan de volgende doelen:

- Betrekken van de collega's bij het programma 100% klant
- Ideeën en suggesties ophalen bij de collega's om de klantwaarden succesvol te borgen
- Doorkijk geven naar het vervolg van het programma
- Vertrouwen geven dat we echt aan de slag gaan samen

Terugblik op de sessies



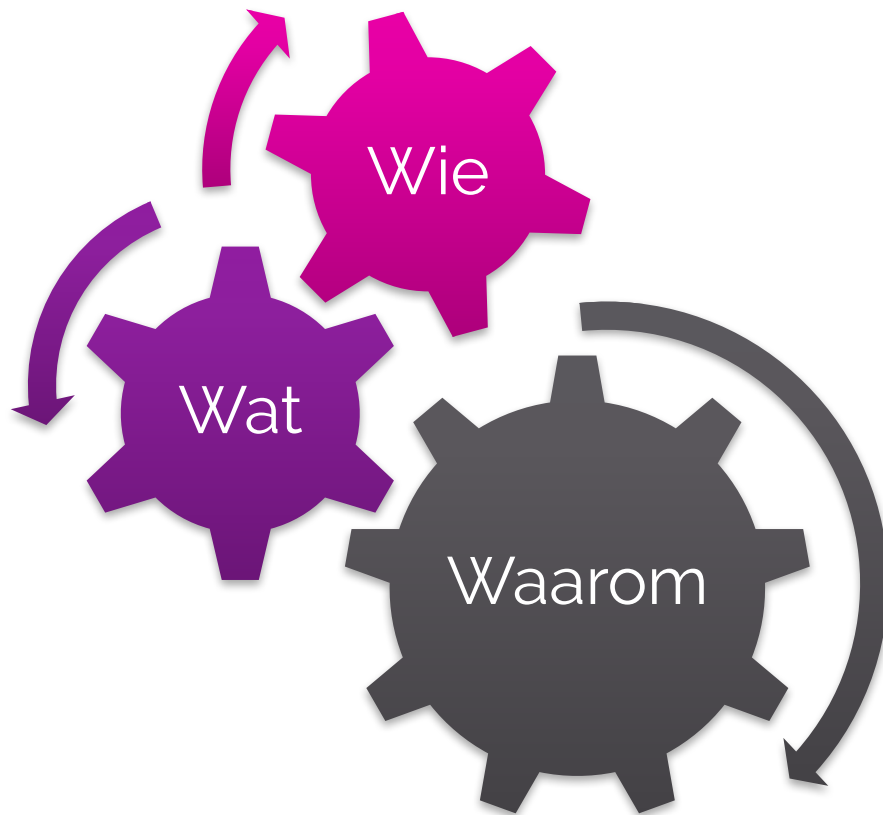
De 3 sessies werden goed bezocht. We merkten dat de collega's nog enigszins wantrouwend staan t.o.v. de klantwaarden. Nadat we met de teams nadrukkelijk hebben besproken dat we wel degelijk gaan doorpakken en dat het MT hier volledig achterstaat en het ondersteunt, werd er goed meegedaan en hebben we op de diverse klantwaarden veel input gekregen voor de projecten die we kunnen gaan oppakken.

In de stuurgroep bestaande uit Hans, Marja, Yvon, Jan, Edsco, Mireille en Monique hebben we uitgebreid stilgestaan bij de sessies en hebben we de feedback gedeeld. Deze feedback is vervolgens besproken in het MT. Het is echt duidelijk... we gaan samen op pad. Ieder zijn bijdrage wordt gewaardeerd. Doe mee en samen maken we het nog leuker!

Op de volgende pagina vind je een weergave van de eerste projecten, die we klantverhalen noemen, waarmee we op korte termijn aan de slag gaan.

Super bedankt! Tot snel!
Mireille en Monique

Wat is een klantverhaal?



Een klantverhaal is opgebouwd uit 'wie', 'wat' en 'waarom'. Het klantverhaal geeft richting aan het project wat we verder gaan uitwerken met jullie.

Bij de poster hebben we deze onderdelen uitgewerkt. Met de associatie kaarten hebben we gewerkt aan het waarom. Bij wie hebben we uitgewerkt voor wie we het doen en bij wat hebben we ideeën opgeschreven wat we kunnen doen om de klantwaarden waar te maken.

De eerste klantverhalen

In totaal hebben we ongeveer 50 klantverhalen uit de posters kunnen halen. Deze 7 zijn door de stuurgroep als eerste geselecteerd om in de komende periode uitgewerkt te worden.

1. Ik als interne klant wil dat we luisteren naar elkaar en open staan voor elkaars ideeën omdat samen tot een oplossing komen tot groter draagvlak en begrip leidt
2. Ik wil als medewerker dat we bewaken dat afspraken ook worden uitgevoerd omdat we daarmee het vertrouwen wekken dat we de vraag vakkundig oplossen
3. Ik wil als medewerker dat je soms een uitzondering moet kunnen maken zodat we ons als sociale coöperatie kunnen profileren
4. Ik wil als klant dat elke medewerker hetzelfde antwoord geeft omdat dit duidelijkheid geeft
5. Ik wil als medewerker afspraken over wie de klant antwoord geeft en hoe snel dit gebeurt omdat we daarmee de klant serieus nemen
6. Ik wil als medewerker duidelijke klantgroepen omdat ik dan beter de persoonlijke belangen voor ogen kan houden
7. Ik wil als klant dat hetzelfde kanaal wordt gebruikt waarin ik communiceer voor de snelheid en kwaliteit

En hoe gaan we verder?



De klantverhalen gaan we uitwerken in een sprint team.

Een sprint team bestaat uit collega's van verschillende afdelingen. Samen geven we invulling aan hoe we dit klantverhaal echt gaan waarmaken!

Een sprint periode bestaat uit 3 weken. Afhankelijk van de grootte van het klantverhaal worden er een of meerdere uitgewerkt.

Na 3 weken presenteren we onze resultaten in een demo, waar iedereen bij kan zijn en iedereen feedback kan geven. Zo zorgen we ervoor dat iedereen aangehaakt blijft bij de dingen die we doen!

Het kan echt!



echt.

waarmaken