



Rien Middelkoop

Gespecialiseerd in Aftersales oplossingen in de autobranche:

- Aftersales Trainingen
- Coaching van middle management in kwaliteit en procesverbetering
- Audits en Mystery shopping
- Multi moment opnames VOS Ondernemers



Kwaliteit

Klantbeleving

Klantbeleving

Je bent jezelf soms niet
bewust hoe je met je klant
omgaat

De klant daarentegen wel
hoe jij met hem / haar
omgaat

Klantbeleving

- Gastvrijheid
- Het gevoel van gastvrijheid overkomt je wanneer je een warm en welkom gevoel krijgt als je ergens binnenkomt.
- Gastvrijheid veraangenaamt het bezoek en draagt bij aan de zogenaamde gun factor.

Klantbeleving

- Neem zelf het initiatief om service te verlenen!
- Laat de klant er niet zelf om te hoeven vragen.
- Het onverwachte presentje heeft veel impact.
- Benoem de dingen die je gratis doet!

Gastvrijheid



VOS Ondernemers





VOS Ondernemers



Wat gebeurde er hier?

- Er was aandacht voor de klant
- Er werd geluisterd naar de klant
- Er werd meegedacht met de klant
- Waardoor gun factor, in dit geval flinke fooi

DUS

Als we willen kan het!

Workshop

- 20 minuten in groepjes met elkaar overleggen hoe jullie klantbeleving zien in de branche waarin je werkzaam bent.
- Maak zoveel mogelijk branche gerelateerde groepjes.
- Per groepje één woordvoerder aanwijzen.

Stel je zelf de vraag hoe je *zelf*
behandeld wil worden

- Workshop bespreking

Als we willen kan het

- Bevestig een gemaakte afspraak per email
- Denk bij binnenkomst aan de begroeting (pas op dat je niet te amicaal bent en de begroeting gemeend is)
- Geef aandacht door te vragen
- Je verdiepen in de klant en zijn interesses helpt
- Zorg voor een duidelijke uitleg van de factuur eventueel ondersteund met een checklist

Als we willen kan het

- Nazorg
- Informeer na één of twee weken of alles naar wens is
- Pas op voor spam! (beoordeel ons of het product)

Mogen wij twee minuten van uw tijd?

Wij horen graag of u tevreden bent

Geachte heer Middelkoop,

Onlangs heeft KPN met u telefonisch contact opgenomen. Wij zijn erg geïnteresseerd in uw mening over dit gesprek en de diensten van KPN.

Met uw hulp kunnen we de dienstverlening van KPN voortdurend blijven verbeteren voor onze klanten. Uw antwoorden zullen anoniem worden behandeld en uitsluitend voor analysedoeleinden worden gebruikt.

Het beantwoorden van de vragenlijst neemt slechts 2 minuten van uw tijd in beslag. Klik op onderstaande link om de vragenlijst te starten.

[start vragenlijst](#)

Alvast vriendelijk bedankt voor uw deelname.

Bob Mols
Directeur Klantenservice

N.B. graag ontvangen wij uw antwoorden uiterlijk 22-01-2016.



- Bedankt voor jullie aandacht en inbreng !