

IN VIJF STAPPEN SERVICE PROOF



SERVICEGURU
PROGRAMMA
VOOR
EXCELLENTE
SERVICE



serviceguru

Uw klanten vragen en verwachten steeds meer van u. De grote uitdaging is om daar steeds beter op in te spelen. Een goed product en standaard service is dan niet voldoende.

Om uw klanten echt te(vreden te) houden is excellente service nodig waarmee u klanten een uitzonderlijk goed gevoel geeft. Alleen dan blijven uw klanten echt betrokken en loyaal en ontstaat een positieve merkbeleving. Ook bij medewerkers. Als uw organisatie wil groeien, maak dan werk van excellente service.

ServiceGuru is bedoeld om echte servicekracht te ontwikkelen. En om de processen en de werkwijze nog beter op de klant af te stemmen. Dat raakt aan de missie en doelstellingen, aan werkprocessen en verantwoordelijkheden en aan beloftes en prestaties. Daarbij draait het natuurlijk vooral om mensen. Om uw medewerkers die contact hebben met klanten. Zij maken immers het verschil. Maar ook managers en teamleiders vervullen daarbij een belangrijk rol als inspirator en coach.

ServiceGuru werkt aan een organisatie die nauw is afgestemd op wat klanten wensen. Medewerkers gaan zich waardevoller voelen en gedragen. En krijgen ook meer plezier krijgen in het 'servicen' van klanten. Bovendien gaan ze meer binding met de organisatie ervaren en met elkaar. Heel concreet vertaalt dit programma zich in een verhoogde klanttevredenheid (te meten bijvoorbeeld via NPS of CES: Customer Effort Score), een positievere merkbeleving en een hogere medewerkersbetrokkenheid.

Centraal in het programma staat inzicht in service excellence. Voor jezelf, voor de klant en voor de organisatie. Samen bepalen we wat nodig is om in service te excelleren en werken daar samen intensief aan. Het programma omvat vijf stappen die – bij voorkeur over een periode van drie maanden – ‘service excellence’ borgen in de organisatie.

1 Service fit | Intake om de aanpak op maat af te stemmen op de doelen en bijzonderheden van de organisatie.

Resultaat > diagnose van het niveau van Service Excellence; waar staan we gerelateerd aan de norm*?

2 Service check | Elke deelnemer start met een individuele service-diagnose om inzicht te krijgen in haar/zijn persoonlijke service-DNA. Daarnaast registreert elke deelnemer gedurende een week voor zichzelf uitstekende of ontluisterende service-ervaringen. Bovendien ontmoeten deelnemers klanten live in een ‘GuruArena’ om hun stem(ming) te doorgronden op een aantal relevante klantevents.

Resultaat > elke deelnemer heeft persoonlijk inzicht in zijn onbewuste servicegedrag, ontwikkelt een persoonlijke service mind set en krijgt dieper inzicht in de stem(ming) van de klant.

3 Service excellence sessie | Input uit de ‘service check’ vormt het vertrekpunt voor een intensieve, spannende en speelse ServiceGuru-sessie. Een sessie waarin service excellence helder wordt en die uitmondt in een brainstorm over hoe service excellence er heel concreet uitziet over drie maanden.

Resultaat > gemeenschappelijk besef van het hoogst haalbare service-potentieel gegoten in een direct uitvoerbaar actieplan.

* De Europese norm ‘Creating Outstanding Customer Experiences Through Service Excellence’ | CEN/TS 420:2015

4 Service works | Via training, coaching, intervisie en een buddy-systeem werken aan realisatie van het actieplan dat uit de sessie is gekomen.

Resultaat > de organisatie is nauw afgestemd op de stem van de klant, medewerkers voelen en gedragen zich waardevoller, ervaren meer plezier in het 'servicen' van klanten en ervaren meer binding met de organisatie en met elkaar.



5 Service succes | Evaluatie van de realisatie van het actieplan, toetsing om vast te stellen of de deelnemers 'ServiceGuru-proof' zijn en vieren van servicesuccessen.

Eindresultaat > een verhoogde klanttevredenheid, een positievere merkbeleving en een hogere medewerkersbetrokkenheid.

ServiceGuru is ontwikkeld en wordt uitgevoerd door Eric de Haan en Peter van Orsouw.



Eric (T 06 54220850) helpt organisaties klant gevoeliger te worden en is voorzitter van Stichting Gouden Oor, jurylid van de Nationale Contact Center Awards en auteur van 'De Tao van Service', van 'Integraal Klachtenmanagement' en van het spel 'ServiceGuru'.



Peter (T 06 53798961) ontwikkelt leergangen voor High-Performance organisaties en traint en coacht gedrag en vaardigheden van managers en medewerkers om organisaties op een steeds hoger level te laten presteren.

Voor meer informatie: mail@serviceguru.nl

ServiceGuru is gebaseerd op de Europese norm voor service excellence (CEN/TS 420:2015).

