



workshop servicemindfulness

Workshop ServiceMindfulness

Wie anderen begrijpt, bezit kennis; wie zichzelf begrijpt, bezit wijsheid.

Meester zijn over anderen vraagt macht; meester zijn over jezelf vraagt kracht.

Tao Te Ching, hoofdstuk 33

Werken aan servicemindfulness

Werken aan betere service versterkt de klantgerichtheid en verstevigt de band met klanten. Managers en medewerkers spelen daarin een bepalende rol.

Het doel van deze workshop is om de servicewaarden tot uiting te laten komen in de houding en het gedrag van managers en medewerkers. Het gaat dan vooral om luisteren en contact maken met klanten, oplossend vermogen aanwenden bij vragen, problemen en klachten en de klantrelatie koesteren. Door de workshop gaan medewerkers zich waardevoller voelen en gedragen, ze krijgen meer plezier in het 'servicen' van klanten en zullen ook meer binding ontwikkelen met de organisatie en met elkaar.

Centraal staat in deze workshop:

- commitment over het belang van service, de hechting daarvan in missie, beleid en strategie.
- actieve kennis van de vertaling van dit beleid in KPI's; het "tot leven brengen" van de sturingsparameters
- zelf in staat zijn om eigen rol in te vullen, d.w.z. servicegesprekken op adequate wijze kunnen uitvoeren.

De omslag wordt gemaakt van 'standaard' omgaan met klanten naar een klantbetrokken serviceperformance; van afstandelijk en defensief ('operational') naar respectvol en verbonden ('service excellence'). Concreet vertaalt dit zich in een verhoogde klanttevredenheid met customer service (te meten bijvoorbeeld via NPS of CES: Customer Effort Score), een versterkte merkbeleving en een hogere medewerkersbetrokkenheid.

Programma

Stap 1: Huiswerk: Wat is waarde(n)vol?

Aan deelnemers vragen we om gedurende twee weken in een serviceboekje bij te houden wat voor hen waardevol. En welke persoonlijke service-ervaringen waardevol of waardeloos zijn. Daarbij zoomen we ook in op de waarden van de organisatie en spreken vooral het gevoel en de verbeelding aan.

Stap 2: Waardensessie

De oogst van het huiswerk vormt het vertrekpunt voor deze sessie. Daarbij wordt verbinding gemaakt tussen persoonlijke waarden en de organisatiewaarden en wordt verdieping gegeven aan 'waardevol werken'.

Sensing

Empathy

Resonance

Value

Individualize

Commitment

Engagement

Stap 3: Workshop werking van servicewaarden

Gelinkt aan de waardensessie gaan we aan de slag met houding en gedrag. Op basis van persoonlijke service-ervaringen en gebaseerd op de leerwensen maken we samen met de deelnemers een selectie uit 'high-impact-oefeningen' om servicebewust handelen verder te verfijnen. De zeven kernaspecten van service vormen daarbij de belangrijkste handvatten om service voor klanten verbindend en verdiepend te laten zijn. De oefeningen variëren in moeilijkheidsgraad, vorm en intensiteit en garanderen zo een sterk dynamische en interactieve training waarin de persoonlijke ervaring steeds centraal staat. De oefeningen zijn zodanig opgebouwd dat de diverse leerstijlen van de deelnemers hierin worden aangesproken. De workshop mondt uit in persoonlijke leerervaringen en aandachtspunten.

Stap 4: Borging

In de borgingsessie grijpen we terug op alle serviceaspecten en reflecteren op de praktijkervaringen met de persoonlijke aandachtspunten.