

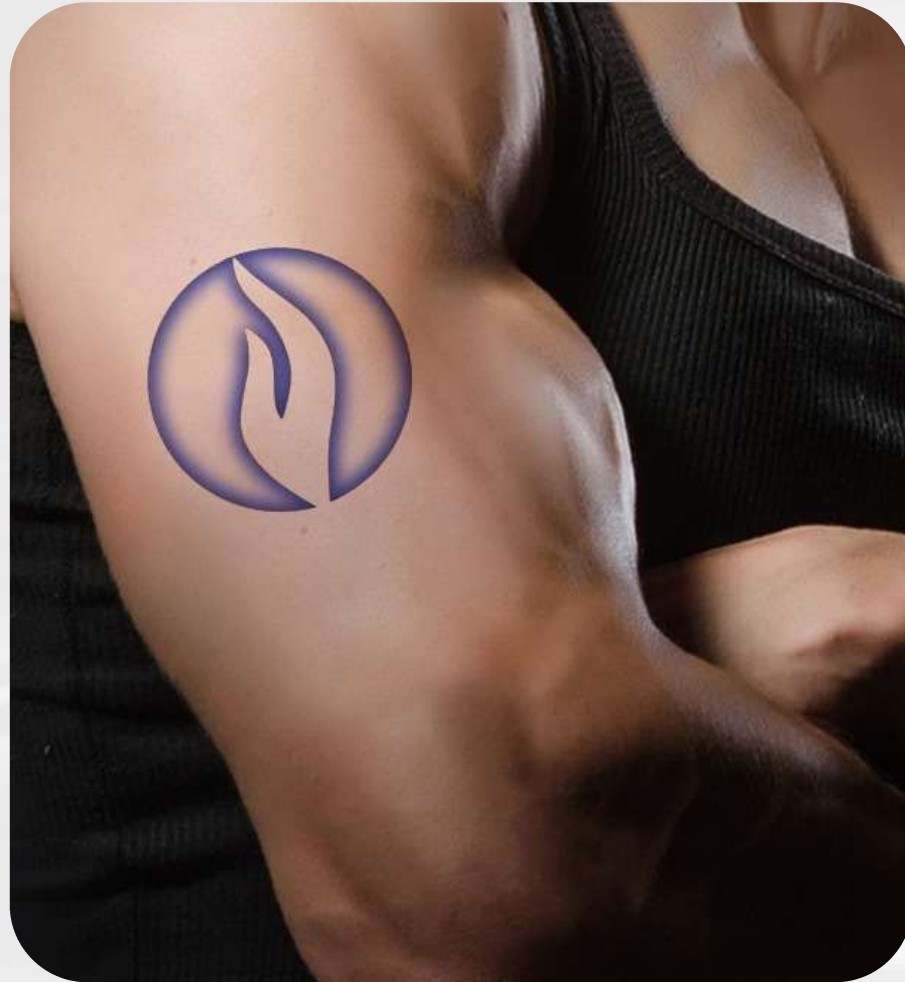




ALS SERVICE  
BELEVING WORDT ...

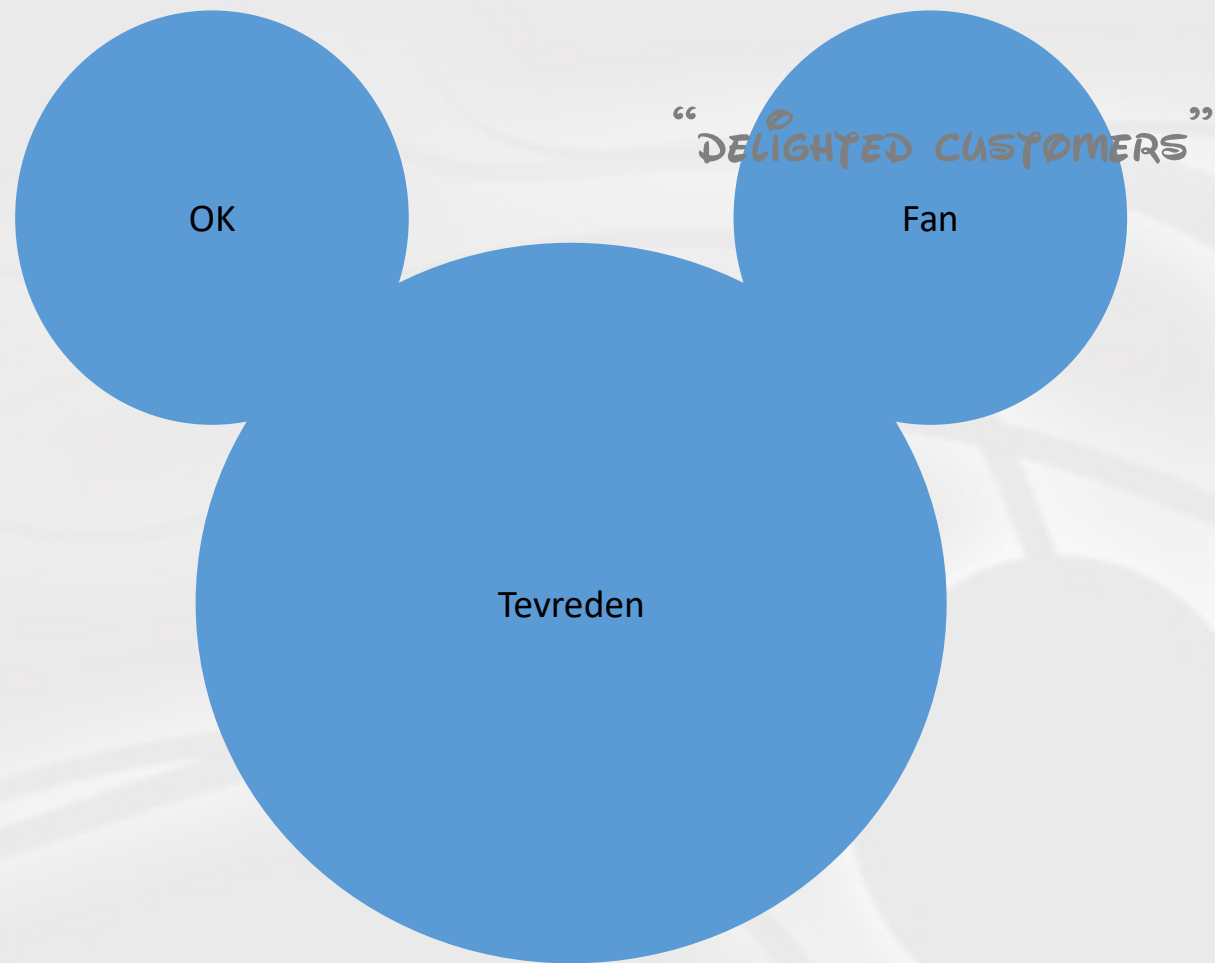
WAT WE KUNNEN LEREN VAN MICKEY







VAN OK NAAR FAN ...



TEVREDENHEID: VAN OK NAAR FAN ...

WAAROM IS DE BELEVING – NAAST DE EFFICIËNTIE – ZO BELANGRIJK?





GRUNDSTOFFEN



PRODUCTEN



DIENSTEN



BELEVENIS



TRANSFORMATIE...



Joe Pine, *The Experience Economy*



grondstoffen

goederen

diensten

beleving

transformatie



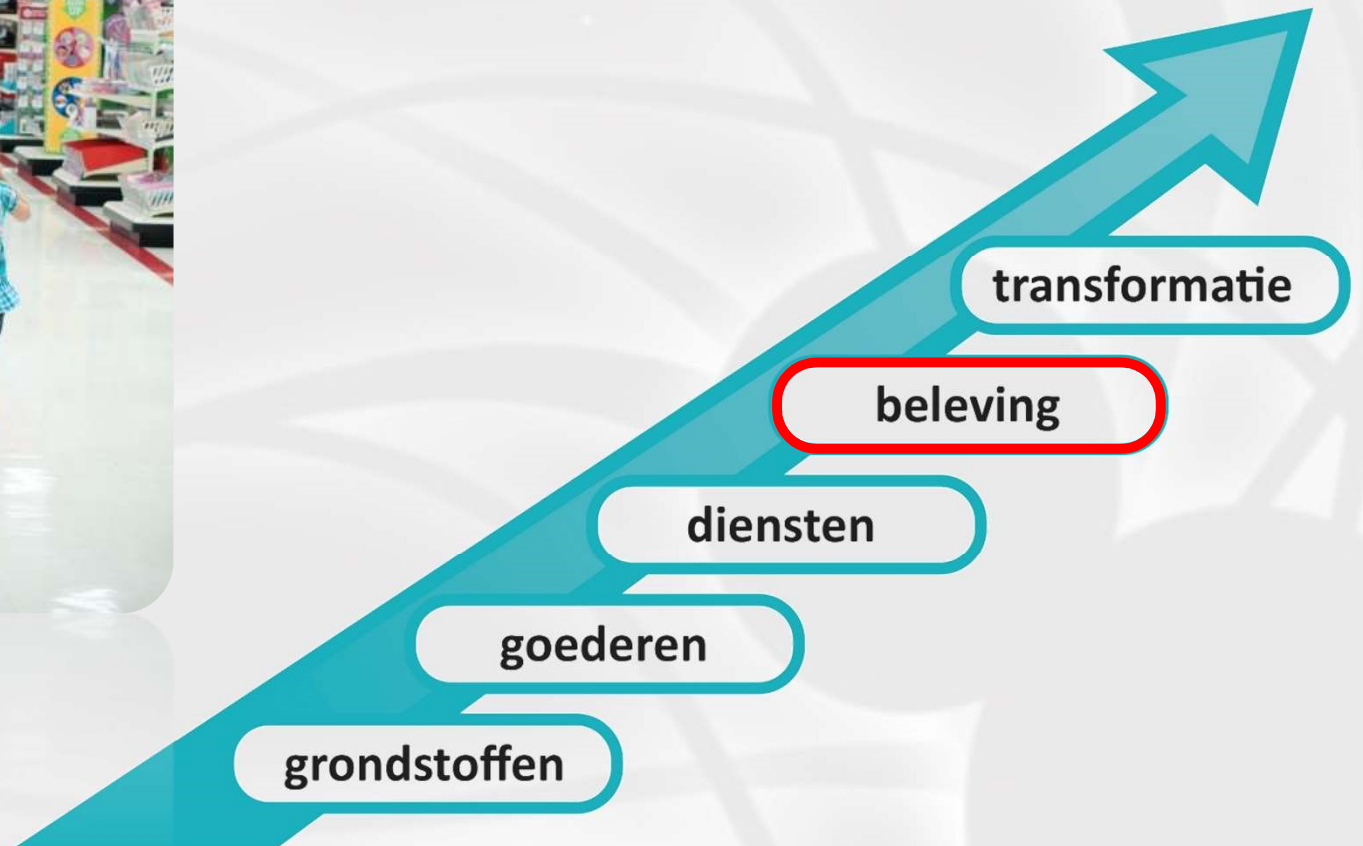
grondstoffen

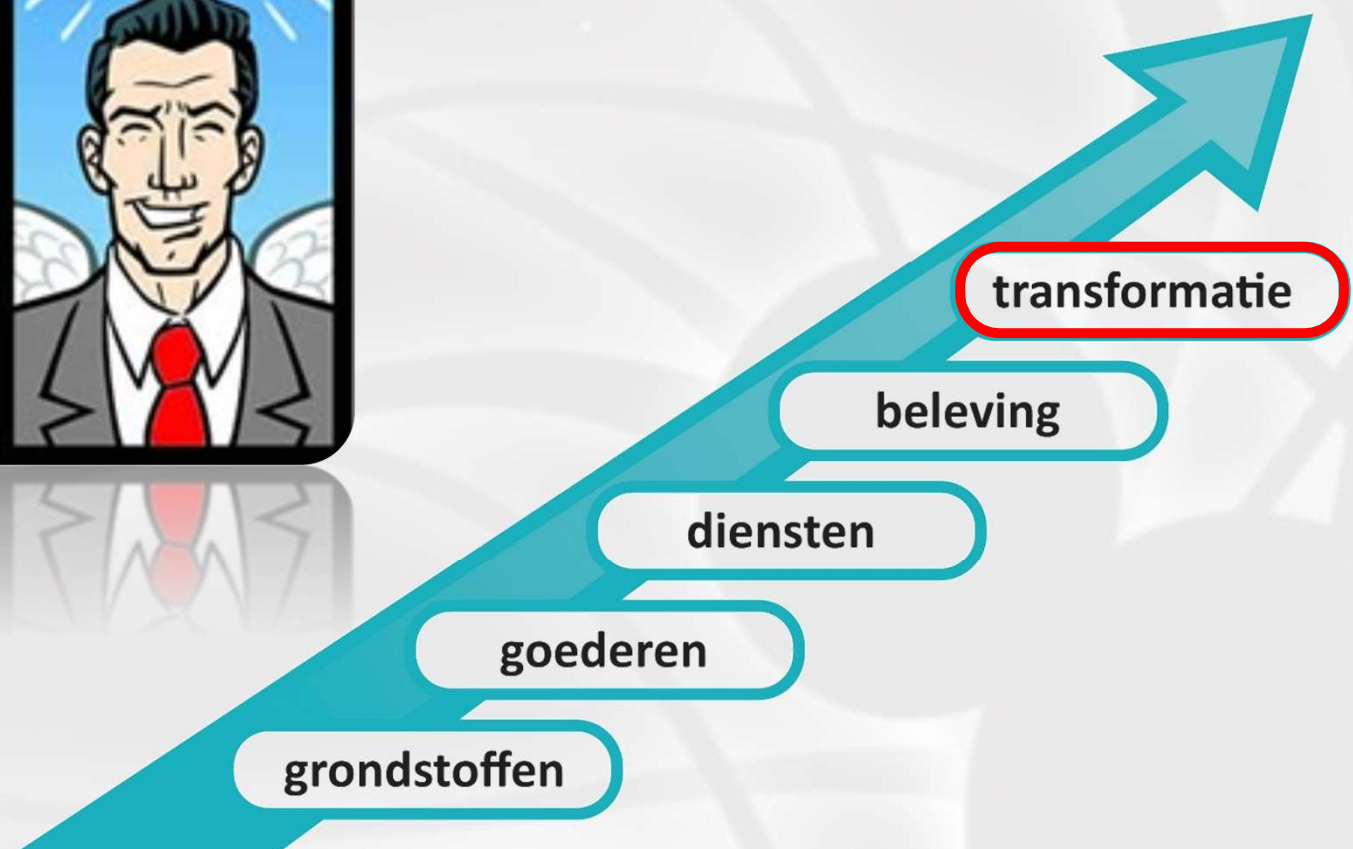
goederen

diensten

beleving

transformatie





grondstoffen

goederen

diensten

beleving

transformatie



## Efficiëntiviteit

- ▶ Gaat over aantoonbaarheid (objectief)
- ▶ Gericht op het product
- ▶ Heeft nood aan procedures, scripts, checklist, ...
- ▶ Profilering op stakeholdersniveau

## Tevredenheid

- ▶ Gaat over beleving (subjectief)
- ▶ Gericht op het proces
- ▶ Heeft nood aan flexibiliteit, creativiteit, ...
- ▶ Profilering op klantniveau

**GEEN OF-OF, WEL ÉN-ÉN !**

	service	beleving
Sturen op	Kwantitatieve output	Kwalitatieve output
Stuwen op	Samen werken aan dé beste manier voor alle klanten	Zoeken naar de goede manier voor deze unieke klant

**GEEN OF-OF, WEL ÉN-ÉN !**



EEN GERICHTE BENCHMARK MET EEN  
WERELDLEIDER OP HET VLAK VAN  
KLANTGERICHTHEID EN BELEVING ...

MAAKT VAN "COMMON SENSE"

EEN

"COMMON PRACTICE"



# EEN ORGANISATIE GERICHT OP BELEVING HEEFT VELE LAGEN...

MISSIE EN VISIE

WAARDEN

KLANTBELOFTE

STRATEGIE

LEIDERSCHAP

PROCESSEN

SYSTEMEN

KWALITEITZORG

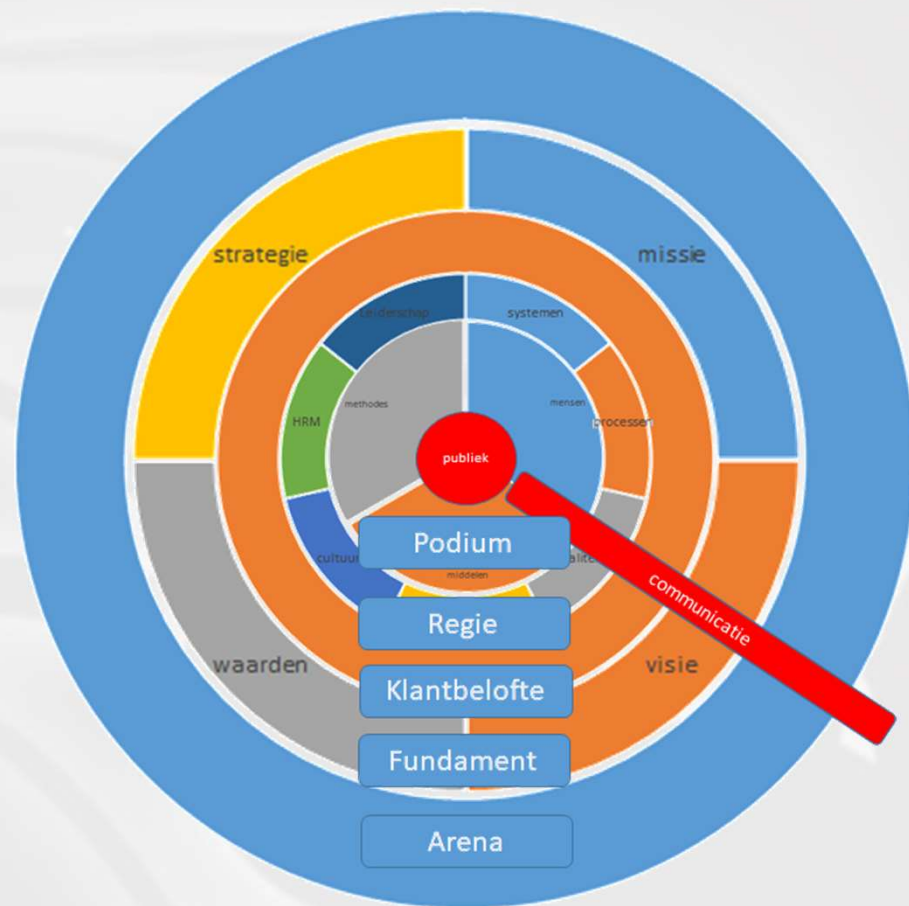
HRM

ON-STAGE DENKEN

KLANTENFEEDBACK

COMMUNICATIE

...



Model klantgericht organisatiedesign  
© Quest-it BVBA 2018

VANDAAG: FOCUS OP "HET PODIUM"

$$\text{EVREDENHEID} = \frac{\text{REALITEIT}}{\text{VERWACHTINGEN}}$$



the proof of the pudding  
IS IN THE EATING

# EVEN BRAINSTORMEN...

WAT WIL JE KLANTEN BELOVEN?

WAAR MOGEN ZE JE OP AFREKENEN?



4 "SERVICE STANDARDS":

VEILIGHEID

HOFFELIJKHEID

SHOW

EFFICIËNTIE



KADER VOOR HANDELEN (KLEINE ÉN GROTE BESLISSINGEN)

ONDERWERP VAN "OVERMANAGEN"

- ALTIJD LEVEREN
- ALS HET MISLOOPT: MEETEEN HERSTELLEN EN OVERTREFFEN
- ALS HET GOED LOOPT: OOK OVERTREFFEN

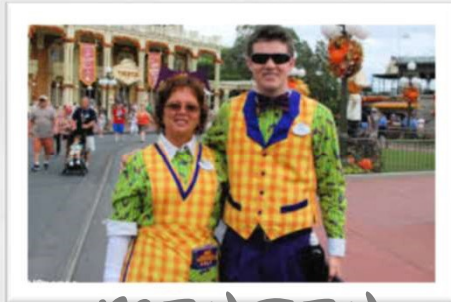


MIDDELEN



METHODEN

MENSEN



MENSEN



MIDDELEN




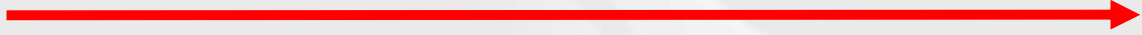
METHODEN

 VEILIGHEID

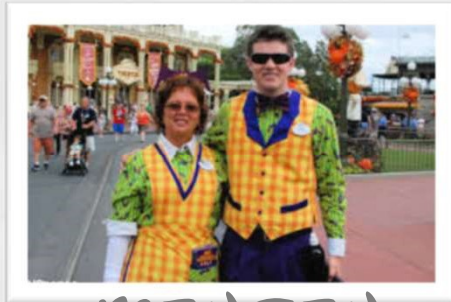
 HOFFELIJKHEID → (?)

 SHOW

 EFFICIËNTIE → (?)







MENSEN



MIDDELEN



METHODEN



VEILIGHEID

?

?

?



HOFFELIJKHEID

?

?

?



SHOW

?

?

?



EFFICIËNTIE

?

?

?

### binnenkomen

	Cast (medewerkers)	Setting (decor)	Procedure (handelswijzen)
Veiligheid			
Hofelijkheid			
Show			
Efficiëntie			

### Aanschuiven

	Cast (medewerkers)	Setting (decor)	Procedure (handelswijzen)
Veiligheid			
Hofelijkheid			
Show			
Efficiëntie			

### Instappen

	Cast (medewerkers)	Setting (decor)	Procedure (handelswijzen)
Veiligheid			
Hofelijkheid			
Show			
Efficiëntie			



### Uitstappen

	Cast (medewerkers)	Setting (decor)	Procedure (handelswijzen)
Veiligheid			
Hofelijkheid			
Show			
Efficiëntie			

### Verlaten

	Cast (medewerkers)	Setting (decor)	Procedure (handelswijzen)
Veiligheid			
Hofelijkheid			
Show			
Efficiëntie			

# CASY: WANNEER 5 op 5?

**Betrokken**

Bewogen : wat ik voel

**Basis**

Hoffelijk : wat ik zeg

**Aanname**

Competent : wat ik doe

**ontevreden**

CASY: ENKELE TIPS...

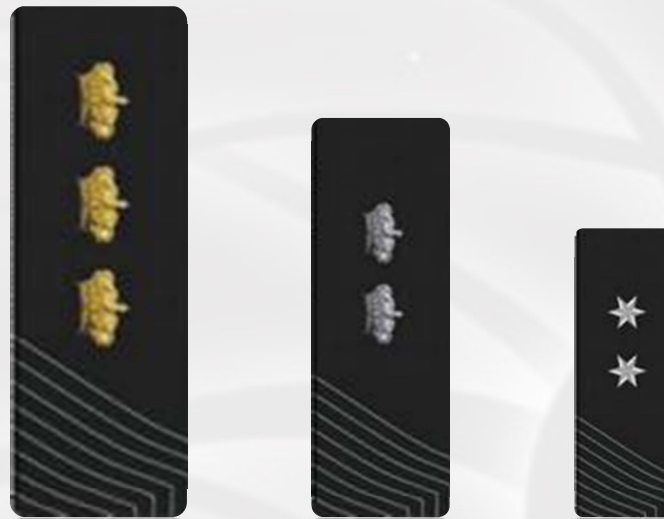
ZOEK POSITIEF CONTACT

DE EENVOUDIGSTE EN  
GOEDKOOPSTE MANIER ...



# CASY: ENKELE TIPS...

SERVICE



HOE MEER IMPACT OP HET KERNPROCES,  
HOE BELANGRIJKER

# CASY: ENKELE TIPS...

BELEVING









HOE DICHTER BIJ DE KLANT,  
HOE BELANGRIJKER

# CASY: ENKELE TIPS...

AUTONOMIE : DELEGEER DE  
BEVOEGDHEID OM "JA" TE  
ZEGGEN

### 7 Guest Service Guidelines

-  1. Be *Happy*... make eye contact and smile!
-  2. Be like *Sneezy*... greet and welcome each and every guest. Spread the spirit of Hospitality... It's contagious!
-  3. Don't be *Bashful*... seek out Guest contact!
-  4. Be like *Doc*... provide immediate Service recovery!
-  5. Don't be *Grumpy*... always display appropriate body language at all times!
-  6. Be like *Sleepy*... create DREAMS and preserve the "MAGICAL" Guest experience!
-  7. Don't be *Dopey*... thank each and every Guest!

© Disney [www.disneyinstitute.com](http://www.disneyinstitute.com)

# CASY: ENKELE TIPS...

GEEF AUTONOMIE...

OM UNIEKE EN

WAARDEVOLLE MOMENTEN

TE CREËREN







# CAS: ENKELE TIPS...

Opleiding!!

... DE GEZAMENLIJKE VISIE

... DE KERNWAARDEN EN AANPAK

... DE PLAATS IN DE KETTING

*"The only thing worse than training employees and losing them is to not train them and keep them."*

Zig Ziglar

# BEDANKT!

[tom.vandooren@quest-it.be](mailto:tom.vandooren@quest-it.be)

[www.quest-it.be](http://www.quest-it.be)

