

Klantgericht organiseren

Strategisch kiezen voor klanten, producten en processen

Organisaties nemen initiatieven op het gebied van processen om de prestaties en klanttevredenheid te verbeteren.

Deze initiatieven leveren vaak niet op wat ze beogen. Organisaties zijn teveel met zichzelf bezig in plaats van met de klant. De mensen in de organisatie zijn te veel met de doelen en belangen van hun afdeling bezig en te weinig met (de belangen van) de klant. De vraag is: Waarom leveren de initiatieven niet op wat ze beogen?

In onze visie komt dit, omdat de omslag naar klantgericht organiseren onvolledig is gemaakt. Men stuurt enerzijds op klanten en processen en anderzijds nog op functionele afdelingen. Dat wringt en botst, en staat de beoogde resultaten in de weg.

Wil je drastische prestatieverbeteringen van de organisatie, organiseer dan naar klanten, producten en processen. In onze masterclass geven we u inzicht hoe de omslag naar een klantgerichte en procesgerichte organisatie te maken.

Problemen tussen afdelingen

Organisatorische problemen ontstaan meestal op de scheiding tussen afdelingen: ze spreken verschillende talen, hebben verschillende culturen en, nog erger, ze hebben verschillende doelen.

Organisaties zijn georganiseerd in functionele afdelingen met afdelingsbudgetten en prestatie-indicatoren. Managers worden beoordeeld en beloond afhankelijk van het functioneren van hun afdeling. Maar afdelingen bedienen geen klanten. Processen bedienen klanten. Deze processen lopen dwars door afdelingen.

Het belang van de klant botst met het belang van de afdeling en zijn manager. Daarom komt de samenwerking in processen moeizaam tot stand.

Samenwerking is cruciaal

Vanuit prestatieoverwegingen is het veel zinvoller om de organisatie in te richten en aan te sturen via klanten, producten en processen. Zodat de samenwerking in processen optimaal is om de klant te bedienen. Kwaliteit, klanttevredenheid, rendement en efficiëntie vereisen naadloze samenwerking.

Drastische prestatieverbeteringen zijn alleen mogelijk als de hele organisatie in klanten, producten en processen denkt.

Secorp procesverbetersaars

Wij zijn Secorp. Een groep procesverbetersaars die processen benadert vanuit het resultaat. Dat is beginnen bij wat het proces moet opleveren voor de klant en dan terugwerken naar het begin van het proces. Vandaar ook onze naam. 'Proces', maar dan achterstevoren.

In onze visie pak je organisatorische uitdagingen op door de processen van de organisatie aan te pakken. Met de processen bedien je je klanten. Daarom is de procesbenadering ideaal om én naar besparingen te kijken én naar verbetering van performance en kwaliteit.

Wij hebben veel ervaring met het in beeld brengen en verbeteren van processen, met het toepassen van workshops bij organisatieontwikkeling en met het implementeren van organisatieveranderingen.

Klantgericht organiseren

In deze masterclass gaan we aan de slag met de vraag:

Hoe een organisatie in te richten die haar klanten optimaal bedient?

We verdiepen ons in de vragen:

- Wat is het probleem?
- Wat is de oorzaak?
- Wat is de oplossing?
- Hoe verder?

Doelgroep

De sessie is bedoeld voor voor iedereen die betrokken is bij de inrichting en sturing van de organisatie.

Verschuiving in paradigma

Het doel van de workshop is de strijdigheid tussen twee denkwijzen duidelijk te maken om daarmee de juiste voedingsbodem te creëren voor het inrichten van een klantgerichte en procesgerichte organisatie. Het uiteindelijke doel is een paradigmaverschuiving teweeg te brengen om uw organisatie lening en slagvaardig in te kunnen laten spelen op de steeds sterker veranderende omgeving!

We reiken denkmodellen en praktische handvatten aan voor het inrichten en besturen van de organisatie om samenhang en samenwerking te bewerkstelligen om zo drastische prestatieverbeteringen te realiseren.

Een sessie van twee en een half uur

De sessie duurt twee en een half uur en bestaat uit theorie, praktijkvoorbeelden en discussies.

Voor meer informatie

Riks van Dijk

06 - 4635 1178

riksvandijk@secorp.info

Jerry Rutten

06 - 1274 7802

jerryrutten@secorp.info

Bram van Twist

06 - 2786 5965

bramvantwist@secorp.info

Het resultaat

Het resultaat van de sessie is een beeld van een klantgerichte en procesgerichte organisatie en wat te doen om zo een organisatie in te richten en te besturen.

Vervolg

Een mogelijk vervolg is om deze masterclass binnen uw organisatie te geven om zo een gemeenschappelijk beeld te vormen van een klantgerichte en procesgerichte organisatie en hoe dat te bereiken.

Vanuit dit gemeenschappelijke referentiekader zijn snel vervolgstappen te zetten voor het **drastisch verbeteren van de performance** van uw organisatie.