

KlantgevoeligheidsScan

Om snel gevoel te hebben hoe gevoelig uw organisatie is voor klanten, heeft Seven Nederland deze 'KlantgevoeligheidsScan' ontwikkeld. De scan omvat 30 vragen die de vier ontwikkelstadia en de resultaatgebieden van een klantgevoelige organisatie peilen. Voor een goed beeld kunt u deze scan het best laten invullen door meerdere betrokken managers en medewerkers bij klanten en klantprocessen.

1. Bewustzijn van klanten

	Zeerk sterk mee oneens				Zeerk sterk mee eens		
In mijn organisatie:	1	2	3	4	5	6	7
... begrijpen wij wat klanten van ons verwachten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... praten wij onderling met respect over klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... snappen wij dat emoties van klanten belangrijk zijn voor hun loyaliteit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... staan wij echt open voor wat klanten bezielt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... maken wij het klanten makkelijk om met ons in contact te komen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... zien wij alle contacten met klanten als 'moments of truth'	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Klantbezielt leiderschap

	Zeerk sterk mee oneens				Zeerk sterk mee eens		
In mijn organisatie:	1	2	3	4	5	6	7
... staat klantgerichtheid centraal in onze doelstellingen en strategie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... geeft het management echt om klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... neemt de directie het initiatief als het gaat om zorg hebben voor klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hecht de directie grote waarde aan klachten van klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... inspireren managers onze medewerkers om gevoelig te zijn voor klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... neemt de directie maatregelen om klanten steeds beter te kunnen bedienen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Klantgeïnspireerd presteren

	Zeerk sterk mee oneens				Zeerk sterk mee eens		
In mijn organisatie:	1	2	3	4	5	6	7
... hebben medewerkers het beste voor met klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... zijn medewerkers eerlijk naar klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... nemen we de tijd voor klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... boezemt het gedrag van medewerkers klanten vertrouwen in	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... proberen medewerkers altijd het belang van de klant centraal te stellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... voelen medewerkers zich echt betrokken bij het wel en wee van klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Klanten op de mentale agenda

In mijn organisatie:

- ... onderzoeken wij de belevingswereld (gevoelens) van klanten
- ... monitoren wij ook op details van klantprocessen
- ... geven wij in rapportages specifieke feedback over emoties van klanten
- ... meten wij de effecten van klantgevoeligheid op de winstgevendheid
- ... doen wij moeite om klachten van klanten te horen te krijgen
- ... maken klachten onderdeel uit van klantentevredenheidsrapportages

Zeer sterk
mee oneens

Zeer sterk
mee eens

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Verbinding met klanten

Onze klanten

- ... zijn van plan ook in de toekomst bij ons te kopen
- ... hebben vertrouwen in onze organisatie
- ... voelen dat wij echt zorg hebben voor klanten
- ... geven ons het vertrouwen (krediet), ook als er eens wat misloopt
- ... zijn blij met de wijze waarop wij problemen/klachten oplossen
- ... raden anderen aan bij ons klant te worden

Zeer sterk
mee oneens

Zeer sterk
mee eens

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uw score

Tel de scores per blok op. Deel door zes en tel daar 1 punt vanaf en vermenigvuldig dat met 100/6

Bewustzijn van klanten	%
Bezield leiderschap	%
Klantgeïnspireerd presteren	%
Klanten op de mentale agenda	%
Verbinding met klanten	%
Totaal	%

© Seven Nederland

Voor meer informatie zie www.klantgevoeligheid.nl en www.seven.nl