

**HOEVEEL OMZET LOPEN JULLIE
EIGENLIJK MIS?**

YVETTEVANARLE

DE OMGEVING VERANDERT

Als u doet wat u altijd deed,
Krijgt uw klant wat het altijd kreeg.

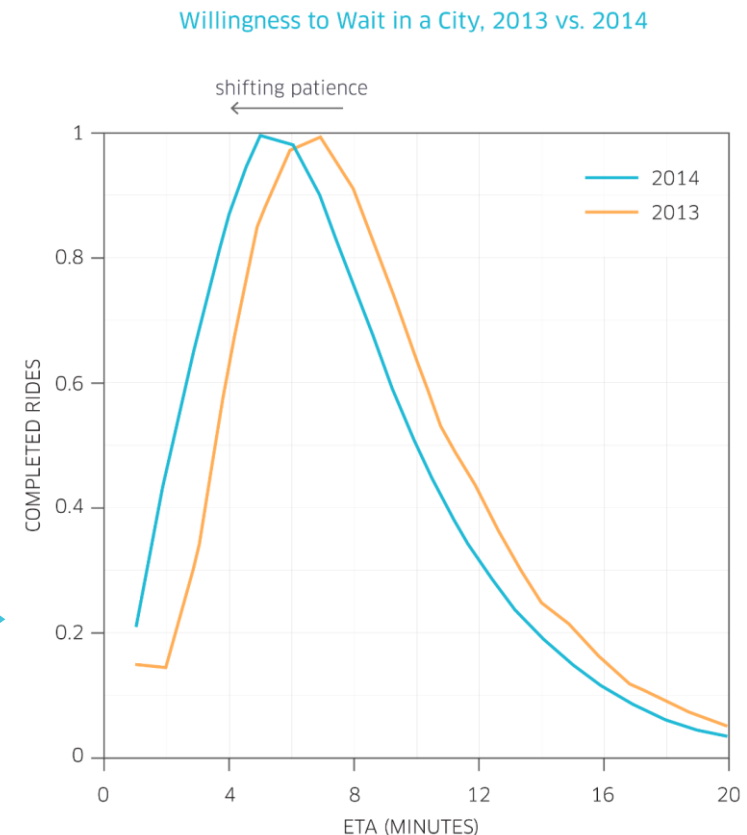
Maar is dit nog wel voldoende?



U VERANDERT NIET? DE ANDER WEL.

- ❖ Ook al zijn de behoeften van uw klanten niet veranderd. Hun verwachtingen zijn dat wel.
- ❖ Economische, technologische en politieke ontwikkelingen creëren nieuwe verwachtingen.
- ❖ Ook nieuwe toetreders veranderen het spel.

Sinds de komst van Über zijn mensen minder lang bereid te wachten op een taxi.



DE OPLOSSING: VERWACHTINGEN MANAGEN

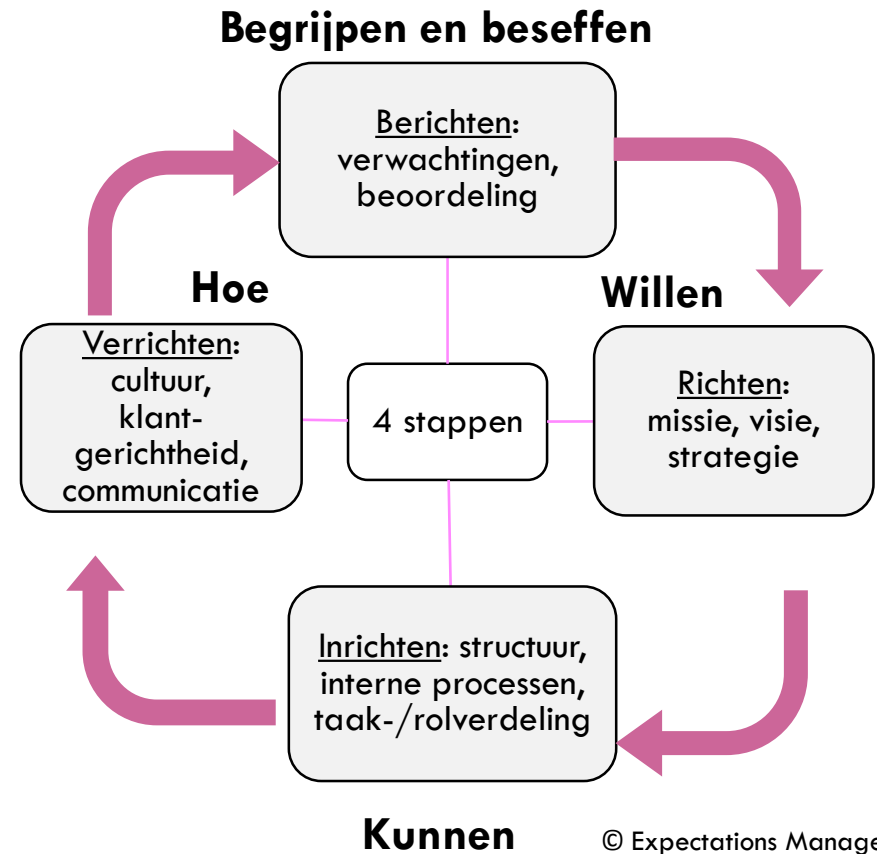
- ❖ Verwachtingen monitoren (medewerker en klant)
- ❖ Cultuur om verwachtingen te accepteren en waar te maken
- ❖ Borgen van verbeter acties
- ❖ Klant laten beoordelen op eigen verwachtingen



CONTINUE PROCES VAN VERBETERING

Vier basis stappen:

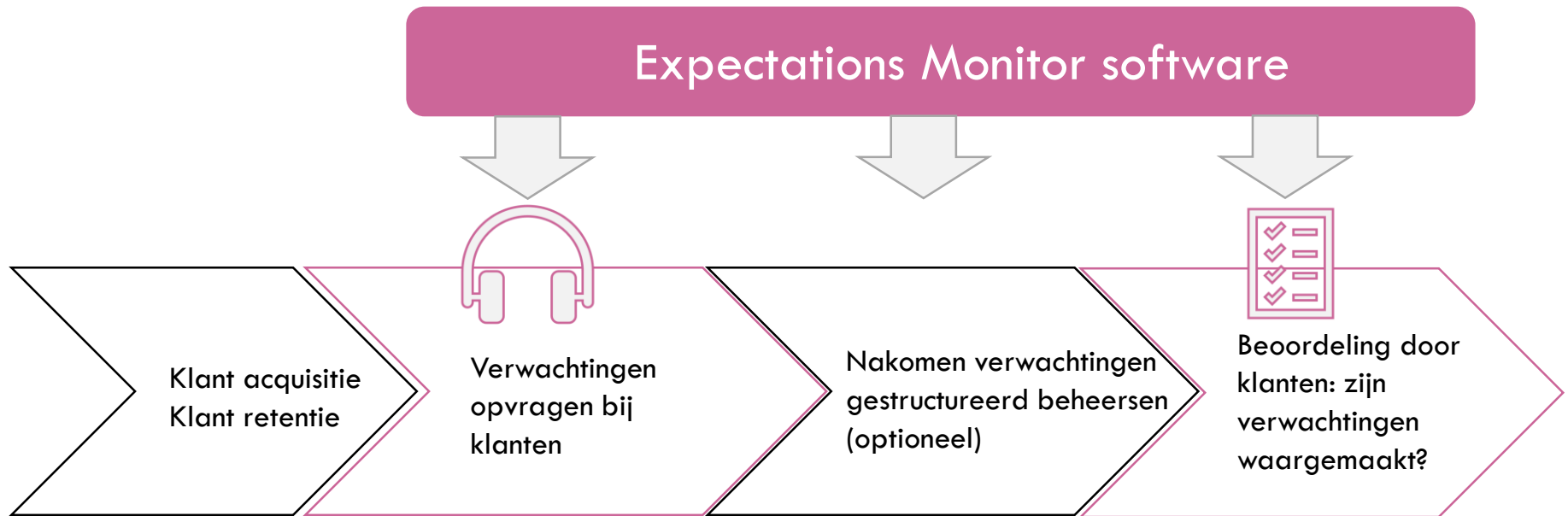
- ❖ Begrijpen we de verwachting van de klant en waarom hij die heeft?
- ❖ Willen we de verwachting waarmaken?
- ❖ Kunnen we de verwachting waarmaken?
- ❖ Hoe gaan we deze verwachting waarmaken?
 - Wie gaat de verwachting waarmaken?
 - Welke actie is hier voor nodig?
 - Wat is er nodig om het te kunnen?
 - enz



YVETTE VAN ARLE



DE EXPECTATIONS MONITOR ONDERSTEUNT



Expectations Monitor is cloud software die helpt klantverwachtingen te managen en prestaties te verbeteren.



ACHTERLIGGENDE VISIE

- ❖ Sympathie: klant voelt waardering en betrokkenheid (emotionele connectie).
- ❖ Wederkerigheid: klant krijgt de inspanning van leverancier terug.
- ❖ Saamhorigheid: samenwerking en co-creatie met klant.







(Gedragsbeïnvloeding, psycholoog Cialdini)



Oprechte interesse en aandacht voor uw klant



KENMERKEN VAN DE EXPECTATIONS MONITOR

-  Controle: u vraagt zelf de verwachtingen bij klanten op door wie en wanneer u dat wilt.
-  Borging: u beheert acties en kan ze aan verschillende afdelingen toekennen (optioneel).
-  Cultuur: u gebruikt het om het gesprek intern aan te gaan over verwachtingen van klanten.
-  Persoonlijk: elke klant geeft en beoordeelt uw werk op eigen geformuleerde verwachtingen.
-  Inzicht: dashboard geeft (management) team inzicht in strategische kansen en status.
-  Nieuwe kansen: ingebruikname leidt vaak tot grotere orders of meer gunningen.

Functioneel en praktisch met direct resultaat



INTERESSANT VOOR ALLE TYPE B2B

Voorwaarden:

- ❖ (eind)klanten kennen (n.a.w.-gegevens), regelmatig klantcontact
- ❖ individuele verwachtingen kunnen/willen waarmaken

Voorbeelden van klanten:

- ❖ Accountantskantoor
- ❖ Notaris
- ❖ Betaald Voetbal Organisatie
- ❖ Bouwtechnische Groothandel
- ❖ Bedrijf in Civiele Techniek



ERVARINGEN VAN KLANTEN



Mazars, accountants en fiscalisten, kantoor Enschede, 01-01-17 verlengd

“Gebruik van de Expectations Monitor heeft extra omzet opgeleverd.”



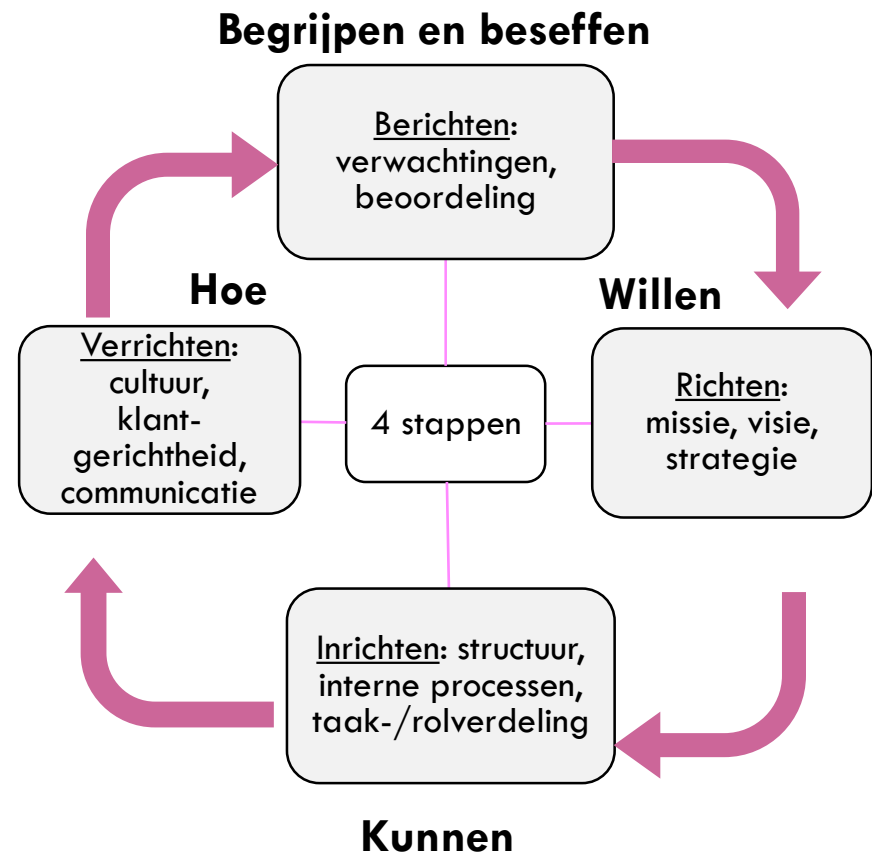
Lindeloof, civieltechnische activiteiten, jan 2017 verlengen 1 BU en uitrol naar alle 4 BU's

“Gebruik van de Expectations Monitor heeft ons bij aanbestedingen meer punten opgeleverd.”



IK HELP U GRAAG MEER TE HALEN UIT UW KLANTRELATIES

- ❖ **Strategisch advies** rondom uw merk en klantgerichtheid. Hoe sluit dat aan op de bestaande strategie en merkpositionering
- ❖ **Klantonderzoek** door persoonlijke interviews met klanten en medewerkers om uitgangspositie scherp te krijgen.
- ❖ **Interim rol** om structuur en processen klaar te maken voor een meer klantgerichte werkwijze. Bijvoorbeeld door klantreizen ('Customer Journeys') in kaart te brengen en optimaliseren.
- ❖ **Workshops** om te werken aan een meer klantgerichte cultuur en werkwijze.
- ❖ **Begeleiding** rondom de introductie en ingebruikname van de Expectations Monitor.



EEN SCHERPE KIJK OP UW KLANTRELATIE

**“You can’t build a reputation on what
you’re going to do.”**
– Henry Ford

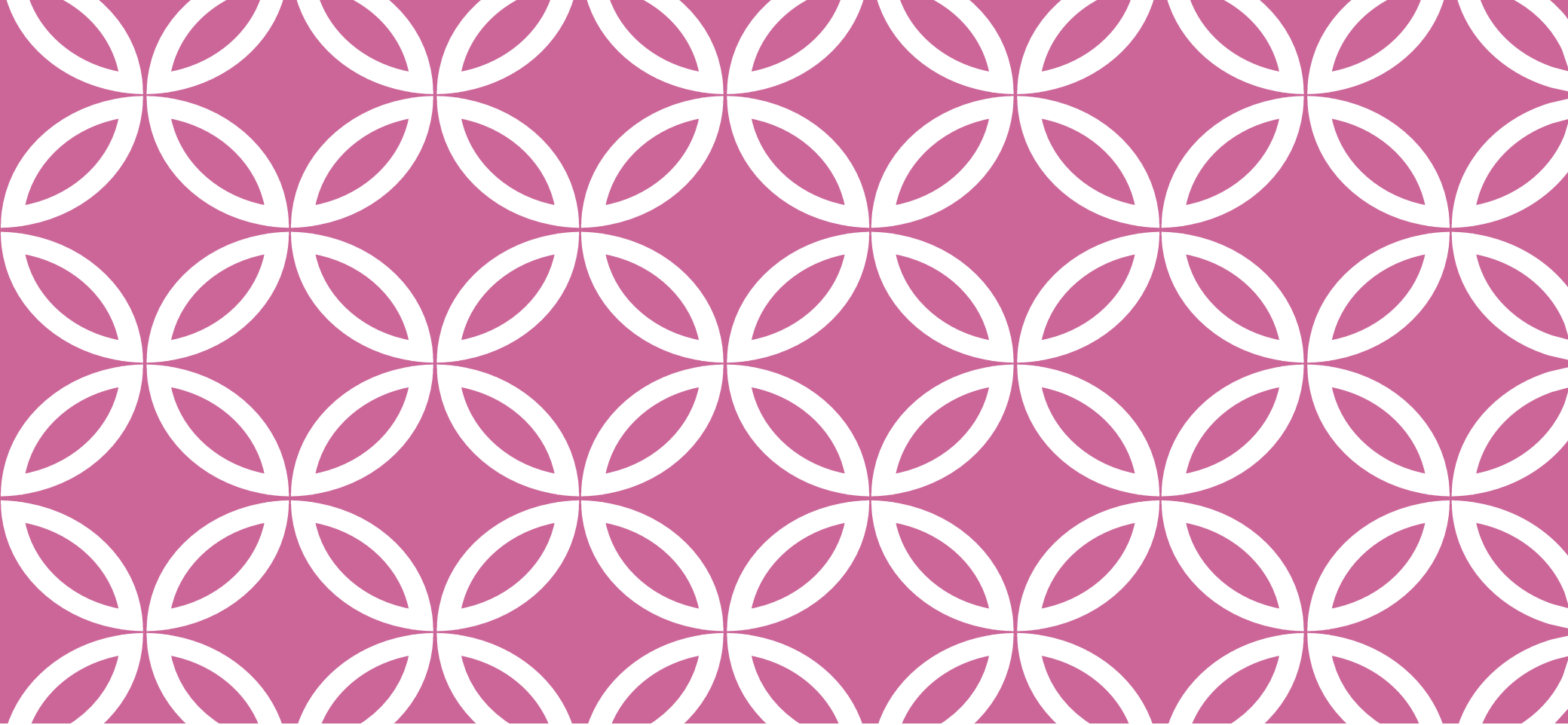


Ik ben van huis uit bedrijfseconoom en heb mij de afgelopen jaren toegelegd op marketing en verandermanagement. In beide gevallen gaat het om een gestructureerde aanpak om merken en mensen in hun kracht te zetten en op een relevante manier tot actie te bewegen. Onder aan de streep tellen voor mij de daden en de resultaten.



06 27 077 109





SCREENSHOTS EXPECTATIONS MONITOR



SCREENSHOT: UW ORGANISATIE STUURT DE UITNODIGING



Betreft: Wilt u ons adviseren?

Beste Koning Klant,

Wij willen graag de samenwerking met uw bedrijf intensiveren.

Daarom vragen wij u om aan te geven hoe wij onze prestaties verder kunnen verbeteren. U kunt ons adviseren door uw verwachtingen met betrekking tot onze relatie kenbaar te maken. Vervolgens zullen wij ons maximaal inzetten om hieraan te voldoen, zodat wij u nog beter van dienst kunnen zijn.

Wij nodigen u daarom uit om, ten aanzien van onze relatie, de volgende vraag te beantwoorden:

Wat zijn uw drie belangrijkste verwachtingen?

U ontvangt na enige tijd een uitnodiging om aan te geven of wij aan uw verwachtingen hebben voldaan.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Verwachtingen invullen

Met vriendelijke groet,

John Accountmanager



Copyright © 2017 Expectations Management B.V. All Rights Reserved



Verwachtingen ophalen

- ❖ U richt de Monitor in met eigen teksten en logo's
- ❖ U bepaalt via wie en wanneer e-mails

SCREENSHOT: KLANT VULT VERWACHTINGEN ONLINE IN

UW LOGO

TIP:

Vertaal uw advies in een verwachting aan ons.

U bent geheel vrij in het kiezen van het onderwerp van de verwachting.

Een verwachting kan ook gaan over ontwikkelingen in uw sector.

Gelieve uw verwachtingen kort -in één of eventueel enkele zinnen- weer te geven.

Welke drie verwachtingen heeft u ten aanzien van onze relatie?

Verwachting 1:

Wil graag ontzorgt worden, ik heb zelf te weinig tijd hiervoor

Verwachting 2:

Verwacht wel dat dit gebeurd door capabele mensen



SCREENSHOT: UW ORGANISATIE VRAAGT NA ENIGE TIJD OM BEOORDELING

UW LOGO

Betreft: verzoek om Leo Leverancier te beoordelen

Beste Koning Klant,

Enige tijd geleden hebben wij u om advies gevraagd om onze prestaties verder te verbeteren. Dit heeft u vertaald naar uw **belangrijkste verwachtingen** over onze relatie.

Verwachting
wil graag ontzorgt worden, heb hier geen tijd voor

Verwachting
verwacht wel dat dit gedaan wordt door capabele mensen

Verwachting
geen overschrijding levertijd

Wij hebben ons best gedaan om aan deze verwachtingen te voldoen. Uiteraard is het aan u om dit te beoordelen. Daarom nodigen wij u uit om uw mening kenbaar te maken.

Alvast hartelijk bedankt.

Beoordelen

Met vriendelijke groet,

John Accountmanager



SCREENSHOT: KLANT GEEFT ONLINE BEOORDELING OP EERDER GEFORMULEERDE VERWACHTINGEN

UW LOGO

U beoordeelt de prestaties van Leo Leverancier.

Verwachting 1 met betrekking tot wil graag ontzorgt worden, heb hier geen tijd voor

Is er aan uw verwachting voldaan?

Ja Nee

Hoe is er aan uw verwachting voldaan?

nieuwe werkwijze functioneert goed

Verwachting 2 met betrekking tot verwacht wel dat dit gedaan wordt door capabele mensen

Is er aan uw verwachting voldaan?

Ja Nee

Waarom is er niet aan uw verwachting voldaan?

Heb het idee dat onze eigen mensen beter in de materie zitten

Wat adviseert u ons om te zorgen dat we wel aan uw verwachtingen voldoen?

opleiden, misschien een keer naar onze organisatie kijken

Verwachting 3 met betrekking tot geen overschrijding levertijd

Is er aan uw verwachting voldaan?

Ja Nee

Hoe is er aan uw verwachting voldaan?

gaat de laatste tijd erg goed



SCREENSHOT: TERUGKOPPELING AAN UW KLANT

UW LOGO

Betreft: uw beoordeling van Leo Leverancier

Beste Koning Klant,

Onlangs heeft u Leo Leverancier beoordeeld op uw eigen verwachtingen over onze samenwerking. Wij nemen uw opmerkingen ter harte en willen u hiervoor nogmaals hartelijk bedanken.

Met onderstaande gegevens kunnen wij ons in de toekomst nog beter inzetten om de samenwerking te optimaliseren.

Verwachting
wil graag ontzorgt worden, heb hier geen tijd voor

Beoordeling **Aan verwachting voldaan**
Waarom nieuwe werkwijze functioneert goed

Verwachting
verwacht wel dat dit gedaan wordt door capabele mensen

Beoordeling **Niet aan verwachting voldaan**
Waarom Heb het idee dat onze eigen mensen beter in de materie zitten
Verbeteren opleiden, misschien een keer naar onze organisatie kijken

Verwachting
geen overschrijding levertijd

Beoordeling **Aan verwachting voldaan**
Waarom gaat de laatste tijd erg goed

Met vriendelijke groet,

John Accountmanager



SCREENSHOT: UW MANAGEMENT INFORMATIE



Expectations Management

☰ Hoofdmenu ? Help ↗ Uitloggen

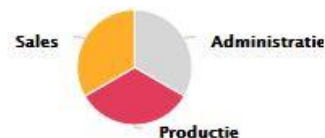
[Operatieeloverzicht](#)
[Responsoverzicht](#)
[Beoordelingsoverzicht](#)
[Uitloggen](#)
[PDF](#)
[Excel](#)
[E-mail](#)
[Print](#)

Soort verwachting

Heeft betrekking op

Afdeling / proces

Aan verwachting voldaan



-Verzonden- t/m -Verzonden-	-Accountman-	-Klantnaam-	Verwachting	Afspraak	Actiepunten	-Soort verwachting-	-Heeft betrekking op-	-Afdeling / proces-	\$1	\$2	-Beoordeling- t/m -Beoordeling-	B
11-01-2017	John A.	Koning Klant B.V.	wil graag ontzorgd worden, heb hier geen tijd voor		Maandelijks contact over nieuwe productontwikkelingen	Compliment	Medewerker gedrag	Productie			11-01-2017	
11-01-2017	John A.	Koning Klant B.V.	verwacht wel dat dit gedaan wordt door capabele mensen		Zorgen voor goede opleiding	Klacht	Medewerker gedrag	Sales			11-01-2017	

