

De toolkit KlantRelatieManagement in perspectief

U wilt aan de slag met de KlantRelatieManagementscan (KRM-scan). De set instrumenten die Aedes, Futura en ICSB voor u hebben gecreëerd, is compleet en veelzijdig, maar kan daardoor ook te indrukwekkend overkomen. Onderstaand een inleiding op de verschillende onderdelen van de toolset.

De kern: de Zelfscan KRM

Uw eerste startpunt zal waarschijnlijk de basisvragenlijst zijn. Deze treft u aan in het document 'Vragenlijst Zelfscan KRM'. Deze vragenlijst is geschikt om door uw managementteam in te laten vullen als zelfscan en vervolgens als basis te dienen voor de discussie zoals deze in het document wordt toegelicht. In een halve dag bediscussieert u de huidige situatie en de ambities zoals deze door de MT-leden worden vertolkt. Waar zitten de overeenkomsten en verschillen? Wat betekenen ze voor de toekomstige klantoriëntatie en de haalbaarheid van de ambities?

Een brede interne toets: de MedewerkerScan

Wellicht wilt u het ontstane beeld verder toetsen in de organisatie en er ook de medewerkers bij betrekken. U gebruikt dan het document 'Vragenlijst MedewerkerScan KRM' en laat uw medewerkers deze invullen. Daarmee worden ze ook bekend met het denkraam van KRM en zullen ze ook de conclusies van het MT beter kunnen plaatsen. Daarbij maakt het feilloos duidelijk waar de verschillen in interpretatie zitten tussen de werkvloer en het MT als het gaat om klantgericht ondernemen.

Een externe toets: de Klantenscan

Een organisatie die meer klantgericht wil zijn, kan natuurlijk niet voorbij gaan aan het ophalen van de wensen en verwachtingen van klanten. Het document 'Vragenlijst Klantenscan KRM' bevat een generieke vragenlijst die onder uw huurders en andere eventuele klantgroepen kan worden uitgezet, om hen te vragen naar hun perceptie en verwachting over uw klantgerichtheid. Daarnaast verzamelt de vragenlijst inzichten die u helpen de klanten te plaatsen binnen een segmentatiemodel dat in de hoofdpublicatie is gehanteerd. Zeer handig als externe toets!



Uitkomsten: de Rapportgenerator

Uiteindelijk wilt u, of u nu slechts één of alle drie de vragenlijsten hebt gebruikt, een rapport genereren waarin uw uitkomsten centraal staan. Dat doet een Excel-document dat toepasselijk 'Rapportgenerator KRM' heet. U plaatst de eindscores van de MT-sessie, de ingevulde medewerkerscans en klantenscans in het bestand en kijkt op het rapportageblad naar de uitkomsten. U bent klaar om deze te analyseren en bediscussiëren. Figuren uit de rapportage zijn gemakkelijk van Excel naar Powerpoint te kopiëren om zo een professionele terugkoppeling in woord en beeld te geven.

Aan de slag: het Verbeterplan

Met terugkoppelen bent u er nog niet. De conclusies uit de ambitiebepaling betekenen vaak dat er verbeteracties moeten worden benoemd. Het document 'Handreiking Verbeterplan KRM' helpt u hierbij. Het bevat een instructiedeel en een reader met achtergronden, zodat u goed geïnformeerd de juiste acties in het juiste tempo kunt opstarten.

We wensen u veel succes met het toepassen van de toolkit KRM en zijn uiteraard benieuwd naar uw ervaringen!

Ruud Bouwmans (Aedes) en Rob Beltman (ICSB Marketing en Strategie)