

Maak een scan van uw Klantcontactafdeling

PH Consultancy

Waarom een scan

Er speelt veel op dit moment binnen uw organisatie. U neemt deel aan besluitvorming over ontwikkelingen op concernniveau, en bent vervolgens verantwoordelijk voor verschillende cruciale projecten, en u geeft daarnaast ook leiding aan een klantcontactafdeling die de stap naar de toekomst aan het maken is. De klantcontactafdeling functioneert gestaag, maar u zou willen dat u meer tijd zou hebben om de ontwikkeling structureler aan te pakken, en dat u vanuit het overzicht over alle relevante aspecten de juiste prioriteiten kunt stellen. Ook zou u het gedachtengoed over klantbeleving en klantbenadering, die door uw afdeling wordt uitgedragen, eindelijk eens binnen de gehele organisatie willen doen landen.

In dat geval biedt een scan van uw klantcontact afdeling uitkomst. Deze zou u en uw medewerkers, maar ook uw directe collega-leidinggevenden en hun afdelingen helpen om de juiste focus te krijgen en te houden om te allen tijde de juiste besluiten te nemen ten behoeve van de klant.

Wat houdt de scan in

De scan bestrijkt drie gebieden. Ten eerste is dat de positionering van uw afdeling binnen de organisatie. U kunt daarbij denken aan het imago van de klantcontactafdeling binnen de gehele organisatie en de rol die deze vanuit de missie, visie en strategie is toebedeeld. Daarnaast de strategische verbinding met de rest van de organisatie en de mate waarin uw afdeling binnen de verschillende ketens is geïntegreerd.

Ten tweede geeft de scan inzicht in de toedracht binnen de klantcontactafdeling. U kunt daarbij denken aan de aan/afwezigheid en organisatie van stuurinformatie, de ter beschikking staande (IT)middelen, de werkomgeving en de ondersteuning daarin, de performance van uw afdeling en de samenwerking binnen en tussen de teams, alsmede met teams buiten de afdeling.

Ten derde geeft de scan inzicht in de mate waarin het denken van buiten naar binnen in de klantcontactafdeling is geïnstitutionaliseerd. Denk daarbij aan de meting van klantbeleving en -ervaring en hoe deze worden gebruikt voor continue verbetering van processen. Ook de mate waarin u pas houdt met de digitale voorkeuren van doelgroepen binnen de lokale samenleving en met degenen die minder digitaal zijn aangelegd.

Hoe gaat het in z'n werk

Wanneer u besluit om een scan te laten plaatsvinden met ondersteuning van PH Consultancy, doorloopt het traject de drie volgende stappen:

1. U heeft een gesprek met een consultant van PH Consultancy. Daarin spreekt u uw behoefte, beeld en verwachting uit. Ook zal de consultant u vragen stellen over uw beeld en opvatting over uw afdeling alsmede over uw beeld van leiderschap en coaching. Vervolgens wordt de vragenlijst, welke door PH Consultancy is voorbereid, besproken en definitief gemaakt. Gespreksduur 2 uur.
2. Daarna wordt een interactieve sessie gepland met stakeholders van de klantcontactafdeling. In de meeste gevallen bent u daar ook bij. De onderwerpen uit de vragenlijst worden daar in de vorm van verdiepende vragen op tafel gelegd en tot in detail besproken. Daarna krijgen de stakeholders de gelegenheid om de vragenlijst digitaal in te vullen en naar PH Consultancy toe te zenden. Duur is 2 uur.
3. PH Consultancy verzameld alle informatie en vervaardigt binnen een week de scan inclusief aanbevelingen. Deze wordt aan u of ook aan de groep stakeholders gepresenteerd.

Uiteraard kan van het traject worden afgeweken en voor een traject op maat worden gekozen, bijv. omdat wordt gekozen dat PH Consultancy ook op de werkplek observeert.

Investing

Voor het gehele traject inclusief de vervaardiging en bespreking van de scan brengt PH Consultancy 16 consultancy-uren in rekening à € 90- per uur exclusief 21% BTW. Dat is uw investering.

De meerwaarde van PH Consultancy

Een scan is veel meer dan een vragenlijst ontwerpen en daaruit conclusies trekken. Daar is begrip, kennis en ervaring nodig om snel de cultuur te kunnen doorgronden, relevante en toekomstgerichte aanbevelingen te doen, en te adviseren in de voorgenomen uitvoering.

PH Consultancy heeft 24 jaar ervaring binnen klantcontactomgevingen zowel in het bedrijfsleven als de overheid in de rol van manager, projectleider of adviseur.

Maak een scan van uw Klantcontactafdeling

PH Consultancy

Spreekt het bovenstaande u aan en wilt u meer weten, neem dan telefonisch of via WhatsApp contact met ons op via 06 15832733 of laat een bericht achter op www.phconsultancy.nl



“Ondersteuning aan inmiddels 20 gemeenten in diverse verandertrajecten heeft mij maar al te zeer doen ervaren dat de mate waarin je mensen weet te raken en verbondenheid weet te creëren de onderscheidende factor is in de realisatie van opgaven.”

Paul Hermsen
PH Consultancy