

Het 6-Stappenplan voor het Verbeteren van Kwaliteit en Gastvrijheid

Begrijp verwachtingen

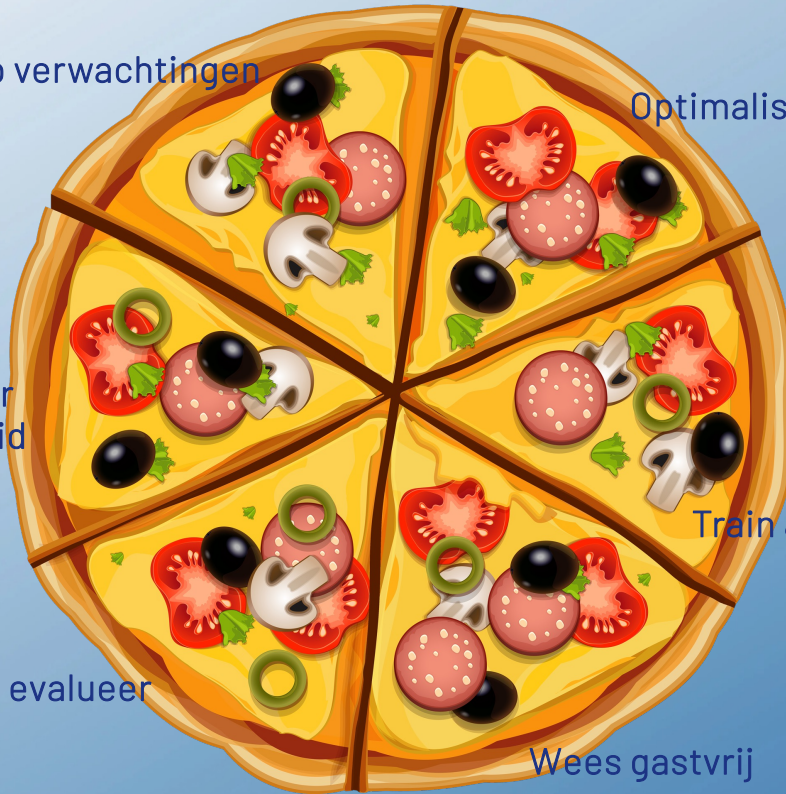
Optimaliseer klantreis

Stimuleer medewerker tevredenheid

Train & ontwikkel

Meet & evalueer

Wees gastvrij



**NC
BG**

1: Begrijp de Verwachtingen

1. Voer klantonderzoeken uit om verwachtingen en behoeften te begrijpen.
2. Analyseer klantfeedback en gebruik deze om verbeterpunten te identificeren.



2: Optimaliseer de Klantreis

1. Breng alle touchpoints in kaart en evalueer de huidige ervaring op elk punt.
2. Identificeer knelpunten en werk aan het verbeteren van deze aspecten.



3: Train & Ontwikkel Medewerkers

1. Investeer in training en ontwikkeling van medewerkers om een cultuur van service excellence te bevorderen.
2. Moedig medewerkers aan om proactief te zijn in het leveren van uitstekende service.



4: Creëer een Gastvrije Omgeving

1. Zorg voor een fysieke en digitale omgeving die klanten zich welkom laat voelen.
2. Richt je op het bieden van een consistente en gastvrije ervaring op alle kanalen.



5: Meet en Evalueer Resultaten

1. Gebruik KPI's en andere meetinstrumenten om de effectiviteit van je service- en gastvrijheidsinitiatieven te monitoren.
2. Pas waar nodig aan op basis van de verkregen data en feedback.



5: Stimuleer Medewerker Tevredenheid

1. Zorg voor een positieve werksfeer door waardering te tonen en goede prestaties te belonen.
2. Verminder verzuim en verloop door een ondersteunende en motiverende werkomgeving te creëren.



NCBG

NCBG begrijpt gastvrijheid en helpt de klantreis zo in te richten dat de verwachtingen van klanten consequent worden overtroffen.

Meer weten?

Neem contact op voor ondersteuning door de Operationeel Directeur in deeltijd van NCBG.

