Van klantgericht denken naar klantdenken

Hoe maak je een nieuwe propositie tastbaar?

Ambitie

GGN is ontstaan vanuit een fusie tussen gerechts-deurwaarderskantoren en positioneert zich in de markt met de pay-off 'Mastering Credit'.

De huidige dienstverlening is voornamelijk gericht op minnelijke incasso en gerechtelijke trajecten. GGN is bezig om haar productportfolio verder te vernieuwen met diensten, waardoor het gehele spectrum van creditmanagement wordt bestreken. Hieronder valt ook een hernieuwde uitbestedings-propositie rondom facturatie- en debiteuren-beheer.

Aanpak

Omdat deze nieuwe propositie substantieel afwijkt van het bestaande productportfolio van GGN, heeft het bedrijf besloten om tijdens de ontwikkeling van deze propositie customer journey mapping in te zetten. Het doel is de klantprocessen vanuit debiteurperspectief (de klant van de klant) te beschrijven.

Je gaat anders met debiteuren om, communiceert met andere middelen, hanteert een andere 'tone of voice' en je moet processen op een andere manier inrichten.

- Klant denken nieuwe GGN standaard
- Marketing communicatie kalender opgesteld
- Bestaande incassodiensten opnieuw gedefinieerd en ingericht

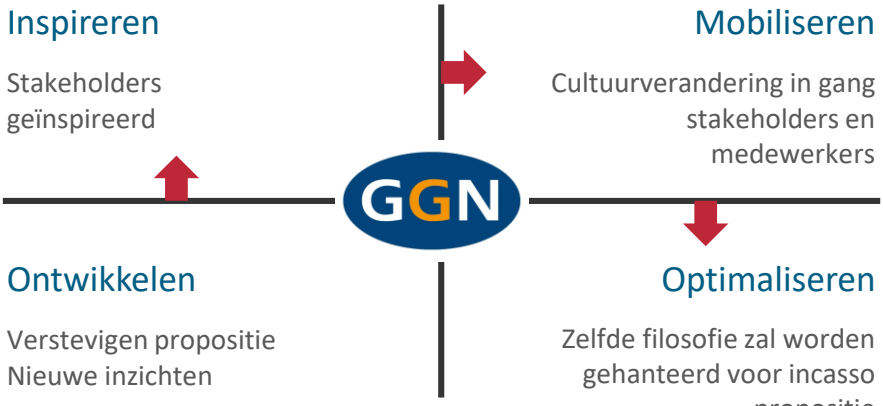
Resultaten

Bewustwording: betaalgemak leidt tot sneller betalen

Propositie aangescherpt en vertaald naar klantgerichte KPI's

Cultuurverandering in gang gezet

Gebruikte methodieken



Het Kwadrantenmodel

Het Kwadrantenmodel is een visualisatie van het startpunt en het verloop van een verander-traject naar klantgerichtheid, hogere verkoop, meer efficiency, hogere NPS of welke doelstelling u wilt realiseren.

Kritische succesfactoren

Helderheid

Creëer vooraf helderheid over scope en doel van het traject.

Doe wat je belooft

Houd de uitdaging klein voor de organisatie, knip grote trajecten op in kleinere onderdelen.

Mobiliseer de medewerkers

Werk met multidisciplinair team zoals marketing, operations, account management en IT.

organisaties op pad

Organisaties op Pad is een specialist in customer experience en één-op-één klantcontact. Deze case is uitgevoerd vanuit EarlyBridge.

Wij helpen organisaties om echt klantgericht te worden en marketing-, verkoop-, en serviceresultaten te verbeteren.

Bekijk ook onze case:

Freo, Inzicht in de emoties van de klant

www.organisatiesoppad.nl

Aartsbisschop Romerostraat 3 3573 AA Utrecht 030 - 7439332 www.organisatiesoppad.nl info@organisatiesoppad.nl