

### Workshop 1 “Weet wie je zelf wilt zijn”

Het meten van klanttevredenheid is belangrijk om te weten waar je staat en wat je kunt verbeteren. Sommige organisaties doen dat om de paar jaar, anderen bij elk klantcontact. Het doel hiervan is om feilloos weten wat de echte klant/ ledenbehoeftes zijn en weten wat je goed doet en wat beter kan.

Maar zijn de klanten of de leden altijd koning? Met andere woorden moet je altijd precies doen wat zij willen? Hier komt het belang van een eigen visie om de hoek kijken. Je moet als organisatie goed weten waar je voor staat, waarom je bestaat en welke doelen je nastreeft.

Want je kunt pas echt goed met klanten en leden in gesprek gaan over verwachtingen, prestaties en feedback wanneer je zelf weet wie je wilt zijn. Het meten van klant/ leden tevredenheid en het hebben en leven van eigen visie gaan altijd hand in hand.

In de workshop gaat &Samhoud in op alle aspecten die hiermee samenhangen. We gaan in op de vraag wat een goede visie is, op de verbinding die je vanuit visie met klanten/ leden opbouwt en op welke manieren je feedback kunt organiseren en dit kunt inbrengen in het proces van continu verbeteren. We laten voorbeelden uit de praktijk zien en bieden handzame en praktische tips die je morgen meteen in de praktijk kunt uitvoeren.

*Schrijf je nu in voor de coaching klanttevredenheid op woensdag 28 januari bij &Samhoud in Utrecht. [http://fd7.formdesk.com/sportenzaken/coaching\\_klanttevredenheidsonderzoek](http://fd7.formdesk.com/sportenzaken/coaching_klanttevredenheidsonderzoek)*