

OPLEIDING #KLANTGERICHTHEID

# expert klantgerichtheid in de publieke sector & social profit (certified training)

€ 995,00 *excl. BTW*

werken vanuit een klantgerichte cultuur

## omschrijving

### OMSCHRIJVING

Met uw organisatie aan klantgerichtheid werken, loont. Meer zelfs: organisaties die het bijzonder goed doen inzake klantgerichtheid, halen veel betere resultaten. En ook medewerkers kiezen vaker voor organisaties waar de *'klant'* centraal staat.

Ook in de publieke sector, social-profit & zorg en non-profit & vzw's is klantgericht werken een hot topic. De noodzaak tot verdere professionalisering stelt organisaties voor heel wat uitdagingen.

Volg de opleiding Customer Experience Management en:

- u leert hoe een organisatie naar een klantgerichte organisatie evolueert
- u biedt uw doelgroep een waardevolle beleving die smaakt naar meer
- u motiveert uw medewerkers om hun beste beentje voor te zetten

**Zo maakt u het verschil met uw concullega's, bedient u uw *'klanten'* op hun wenken, en haalt u betere resultaten.** Waarop wacht u nog?

### VOOR WIE IS DEZE OPLEIDING BESTEMD?

Voor iedere directeur/manager in een not-for-profit organisatie die wil werken aan een meer klantgerichte organisatie, voor iedereen die (mede)verantwoordelijk is om klantgerichtheid te implementeren, voor iedereen die de achterliggende drijfveren wil doorhebben hoe u een klantgerichte organisatie kunt opzetten.

### METHODOLOGIE

***Op locatie (standaard) of via interactieve webinar (corona-modus)***

## programma

Klantgerichtheid is een bewuste en strategische keuze. Het start van bij je bestaansreden als organisatie. Vanuit uw visie en missie bepalen wat uw klanten mogen ervaren - de klantenbeleving of customer xperience - is een uitdagende opdracht. *Customer Xperience Design* is een doordachte manier om als organisatie het verschil te maken.

### ***Opbouw van de certified training Expert Klantgerichtheid***

- Introductie tot customer xperience
- Organisatie
  - Customer Xperience Design
  - Verandermanagement opzetten in lijn met klantgerichtheid
  - Organisatorische principes van klantgericht leiderschap
- Klanten
- Medewerkers
- Performance
- Praktische case voorleggen

## praktisch

10 sessie(s) vanaf maandag 22/08/2022 - Gent

### LESDATA VOOR GENT VANAF MAANDAG 22/08/2022

DATUM	STARTUUR	EINDUUR	LOCATIE	CONTACT
maandag 22/08/2022	09:30	12:30	Campus Gent NETWORKS TWO Raymonde de Larocheaan 13 9051 Gent	T: 078 35 39 30 Tine@escala.be
maandag 22/08/2022	13:30	16:30		
dinsdag 23/08/2022	09:30	12:30		
dinsdag 23/08/2022	13:30	16:30		
woensdag 24/08/2022	09:30	12:30		
woensdag 24/08/2022	13:30	16:30		
donderdag 25/08/2022	09:30	12:30		
donderdag 25/08/2022	13:30	16:30		
vrijdag 26/08/2022	09:30	12:30		
vrijdag 26/08/2022	13:30	16:30		

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

### GETUIGESCHRIFT

Escala Certificate

andere mogelijke locaties: