



PERFORMANCE
SOLUTIONS

Service excellence scan[®]

Van meting naar verbetering

Een tevreden cliënt/patiënt. Of eigenlijk: een meer dan tevreden cliënt/patiënt. Een cliënt/patiënt wiens verwachtingen worden overtroffen door jouw organisatie. Dat wil toch elke organisatie? En elke medewerker? Want mensen helpen en tevreden maken is altijd prettig. Maar niet gemakkelijk! Service is voor elke organisatie van wezenlijk belang. Zeker voor dienstverleners waar cliënt-/patiënten-trouw valt of staat bij de serviceverlening. De Service excellence scan[®] brengt de serviceverlening van jouw organisatie in kaart.

- Zicht op de weg naar optimale service
- Benchmarking tool per afdeling en medewerker
- Dagelijks actuele informatie

Doelgroep

De Service excellence scan[®] is een hulpmiddel voor alle organisaties waar kwaliteit en consistentie van service het succes van de organisatie bepalen



Frequentie:

Samen met jou bepalen we de frequentie van de Service excellence scan[®]. Door de scan regelmatig uit te voeren beschik je altijd over de meest actuele informatie. Daarnaast brengen wij door visuele rapportage de gap-beweging in kaart. De resultaten van je bijsturen in de service worden hiermee direct zichtbaar.



Resultaten:

- Een helder (visueel) overzicht van het 'gat' tussen het gewenste en huidige serviceniveau
- Door de on-line rapportage en vergelijking met eerdere onderzoeken worden resultaten van ondernomen acties snel zichtbaar





Is service jouw core business? De Service excellence scan[®] geeft direct inzicht in het 'gat' tussen het geleverde, en het gewenste serviceniveau binnen jouw organisatie. Mystery calls en/of mystery visits worden direct on-line gerapporteerd zodat je continu kan werken aan een (nog) hoger serviceniveau op basis van actuele gegevens.



Programma:

A. Service excellence scan® – Branche specifiek

Wij voeren de Service excellence scan® uit op 24-32 vaste service-meetpunten, ideaal voor mystery visits met een hoge frequentie.

B. Service excellence scan® – Organisatie specifiek

Gezamenlijk bepalen we de rubrieken en meetpunten van de mystery visit, aansluitend op de servicefilosofie van jouw organisatie. Hiermee geef je handen en voeten aan het bewerkstelligen van jouw eigen servicedoelstellingen.

C. Service excellence scan® – Organisatie specifiek, inclusief zelf-evaluatie

Idem als B, naast de rapportage bieden wij je ook een zelf-evaluatiemodule aan.

1. Uitvoering Service excellence scan®
2. Aan de hand van een 'lopend verslag' vult de medewerker samen met de leidinggevende on-line zelf de meetlijst in.
3. Na het versturen van de meetlijst wordt de meetlijst van de mystery guest vrijgegeven en worden deze met elkaar vergeleken.



Extra diensten:

- **Benchmark;** indien wij dezelfde meting uitvoeren voor bedrijven in dezelfde branche kunnen wij deze vergelijken met de resultaten van jouw Service excellence scan®. Hiermee wordt de communicatie positie direct inzichtelijk.
- **Team workshop;** op basis van de rapportage faciliteert een Senior consultant het proces van verandering met jouw team. De juiste prioriteitsstelling en het opzetten van concrete activiteiten met meetbaar resultaat zijn hierbij de uitgangspunten.
- Wil je weten of jouw serviceniveau resulteert in de gewenste beleving bij jouw cliënten/patiënten? Combineer dan de Service excellence scan® met de Client engagement scan® waarin we de servicebeleving bij jouw cliënten/patiënten meten!



CENTRAL OFFICE:
HOLLAND OFFICE CENTER
BUILDING 4
KRUISWEG 817
2132 NG HOOFFDORP
THE NETHERLANDS
T +31 (0)23 510 0 510
F +31 (0)23 510 0 515
E INFO@PERFORMANCE-SOLUTIONS.EU
I WWW.PERFORMANCE-SOLUTIONS.EU