

ABC

Wat we kunnen leren van Disney

Ambitie: mik op perfectie, niet op voldoende

Betrokkenheid is de sleutel tot tevredenheid. Geef om je cliënten/patiënten, en toon dit.

Cast : medewerkers maken het verschil

Dream, believe, dare, do!

Efficiëntie komt voort uit tevredenheid, niet per se andersom

Front-line medewerkers hebben meest kans om tevredenheid te creëren. Dichter is belangrijker dan hoger.

Goede ideeën ontstaan uit veel ideeën. Vraag input aan iedereen!

Hoe speelt het gebouw in op de emoties van cliënten/patiënten?

Iedereen telt mee : voer een inclusief medewerkersbeleid

Je taak is belangrijk, maar je rol nog meer

Klantenkompas : wat zijn noden, wensen, stereotypen en emoties?

Let op details, 1% is even belangrijk als 99%

Missie : ken ze, beleef ze, straal ze uit

Niet alles is te vatten in procedures: tevredenheid is maatwerk

Ontevredenheid vermijden is de basis van tevredenheid : ken de noden van je cliënten/patiënten

Problemen zijn kansen om tevredenheid te verhogen

Quality-management begint bij people-management

Rave : respect, appreciate & value everybody

Stereotypes: welk beeld roept uw organisatie op?

The way to get started is quit talking and start doing (Walt Disney)

U begrijpt uw klanten door er één te worden: leef u in

Verwachtingen van uw klanten : ken ze, kom ze tegemoet, overtref ze

Waardeer iedere medewerker. Elk van hen is een schakel tussen de organisatie en de klant

X-tra : doe elke dag iets extra voor iemand

Yes! Geef medewerkers autonomie om "ja" te zeggen

Zeg niet waar je voor staat, maar toon het