



Rabo masterClass Gastvrijheid

Samen werken aan excellente klantbeleving

Beste collega's,

Graag bieden wij jullie in samenwerking met de Rabo Ondernemers Academie de masterClass Gastvrijheid aan. Een programma speciaal voor medewerkers van lokale Rabobanken, ontwikkeld door de Coöperatie Fabriek.

Tijdens deze masterClass verdiepen we ons in de relaties die de bank uitnodigt voor een Rabo miniMaster en voor andere netwerkbijeenkomsten. Hiermee krijgen jullie inspiratie en concrete handvatten om met elkaar tijdens deze bijeenkomsten een excellente klantbeleving te creëren.

Welke verwachtingen hebben onze klanten op een bijeenkomst zonder dat ze die helder uitspreken? Hoe kunnen we ons verplaatsen in die verborgen verwachtingen van onze klanten? Onze klanten hebben zoveel uiteenlopende karakters en uiteenlopende wensen. Hoe zorgen we ervoor dat al die verschillende klanttypen een 9+ klantbeleving ervaren tijdens onze bijeenkomsten? Wat kunnen accountmanagers daaraan bijdragen?

Om echt te excelleren kruipen we in de huid van verschillende klanttypes. En maken we een concreet plan voor 9+ klantbeleving rondom een Rabo miniMasters, masterClasses of andere netwerkbijeenkomsten.

Ik nodig jullie van harte uit deel te nemen aan deze inspirerende masterClass.

<Voornaam Achternaam>

<Functie>

Rabobank <Naam>

Een aandeel in elkaar



Rabobank

Programma

Deze masterClass is ontwikkeld door de Coöperatie Fabriek in samenwerking met Mandev. Mandev biedt programma's om haar opdrachtgevers te ondersteunen bij het vertalen van de missie, visie en strategie naar de plek waar de klant het oordeel velt: "de laatste meter", daar waar de klant de organisatie ontmoet.

9+ Klantbeleving is onder 4 noemers te scharen, weergegeven in het Hospitality kwadrant. Het programma van deze masterClass Gastvrijheid neemt dit Hospitality kwadrant als basis.

Ambiance

De eerste indruk die een klant van ons krijgt wordt vaak bepaald door de omgeving: parkeerplaats, entree, hal, binnenkomst in de zaal. Hoe creëer je een ambiance waarbij onze klanten zich meer dan welkom voelen? Hoe ben je voorbereid en hoe ga je in de ambiance iets extra's bieden zodat je de verwachting overtreft? Door hier zelf een actieve rol in te spelen beïnvloed je direct de klantbeleving op een positieve manier.

Diensten en producten

In deze Rabo miniMaster wordt de aangeboden dienst verzorgd door een docent van de Coöperatie Fabriek. Ook bij andere netwerkbijeenkomsten zullen andere partijen een dienst verlenen. Hoe kun je als Rabobank medewerker de klantbeleving nog meer verhogen voor je klanten, wanneer anderen verantwoordelijk zijn voor de inhoud?

Klantcontact

Netwerkbijeenkomsten zijn een bijzondere invulling van klantcontact. Je wil dat klanten zich op hun gemak voelen, volop gelegenheid hebben elkaar te ontmoeten en van elkaar te leren. Tegelijkertijd is het een mooi moment om op een andere manier in gesprek te komen met je klanten. Hoe pak je dat tijdens een netwerkbijeenkomst zodanig aan dat je de band met je klanten verstevigt en meer diepgang geeft?

Resultaat

Het resultaat waar we naar streven bij netwerkbijeenkomsten is een betere band met onze klanten. Klanten de beleving geven dat de Rabobank 'Een aandeel in elkaar' op een excellente manier invult. De verwachting van onze klanten moet overtroffen zijn. Maar hoe doe je dat bij verschillende klanttypen? Bij uiteenlopende verwachtingen? Die op één avond bij elkaar komen?

Om onszelf onder te dompelen in de verwachtingen van onze klanten hanteren we het DISC model. DISC gaat uit van 4 verschillende klanttypen. We zullen door de bril van ieder van deze klanttypen kijken naar onze netwerkbijeenkomsten. Dat levert 4 verschillende klantbelevingen op. Vier invalshoeken om klantbeleving zo in te vullen dat we die verwachtingen overtreffen.

Plan van Aanpak

Met de inzichten van het Hospitality kwadrant en het DISC model maken we een Plan van Aanpak voor de eerstvolgende netwerkbijeenkomst. Welke stappen nemen we om daarin de klantbeleving nog meer te laten excelleren?

Continue verbetering

Een 9+ klantbeleving staat ook voor continue verbetering. Hoe geven we daar praktisch invulling aan in onze rol als accountmanager bij een Rabo miniMaster, masterClass of anderen netwerkbijeenkomsten?

Datum

{dag} 00 {maand} 2017

Duur programma

Een dagdeel inclusief lichte maaltijd

Vragen en aanmelden

Neem contact op met <Voornaam Achternaam>.

E-mail: <naam.achternaam@rabobank.nl>

Telefoon nummer: <+31 00 000 00 00>

Locatie

Rabobank <naam>

<straatnaam en nummer>

<postcode> <PLAATSNAAM>

Waarom bieden wij dit jullie aan?

Wij vinden het belangrijk om kennis te delen, mensen te verbinden en elkaar te versterken. Hiermee willen we een substantiële maatschappelijke bijdrage leveren en de coöperatieve identiteit betekenis geven. We zijn een ijzersterke bank en door jullie meer in jullie kracht te brengen komen we dichterbij onze klanten en realiseren we een excellente klantbeleving.

Dit programma is ontwikkeld door



Samen werken aan groei