

CUSTOMER DELIGHT



UZ Gent

De Pintelaan 185

9000 Gent

Inhoud

Facility managers zijn niet alleen operationele duizendpoten, van hen wordt ook verwacht dat ze de kunst beheersen om de verwachtingen structureel te overtreffen en een warme relatie met de klant te ontwikkelen. Gewoon goed is niet genoeg... Blij en betrokken klanten zorgen immers voor een betere dienstverlening en een positieve klantbeleving. Dit heeft dan weer een aantoonbaar effect op “betere cijfers”.

Klinkt goed, maar hoe doe je dat? Hoe richten we onze organisatie daarop in?

Hoe evolueren we van klantgerichtheid naar customer delight?

Daniele Vitale, Customer Delight Expert bij Vitale, legt het je haarfijn uit.

Extra

Deelnemers krijgen als inspiratie ook het boek mee “Te mooi om (niet) waar te zijn” van Tom Vandooren, m.m.v. Daniela Vitale en Jan Gorremans. In dit boek proberen de auteurs bij te dragen aan iets waar veel social profit organisaties de juiste genen voor hebben: het graag zien van de klant en dit consequent tonen. Met dit boek scharen zij zich niet tegen maar net naast hen in het zoeken naar manieren om terug de held van hun klanten te worden.



Programma

- 11:45 uur Aankomst en ontvangst
- 12:30 uur Lunch
- 13:30 uur Start interactieve lezing, training, workshop:
- Deel 1: Klantgericht organisatieontwerp in social profit
 - Hardnekkige misverstanden rond klantgerichtheid!
 - Customer Delight als differentiator
 - Deel 2: Klantgericht organiseren naar customer delight
 - Fundament en klantbeloftes, intenties!
 - Neem de regie in eigen handen!
 - a) Menselijk kapitaal
 - b) Klantgerichte Cultuur
 - c) Klantgericht leiderschap
 - d) Klantgerichte kwaliteitszorg
 - e) Klantgerichte structuren, systemen en processen
 - Publiek: Klantgericht denken en handelen
 - Frontstage en podiumgedrag van uw organisatie
 - Klantgerichte communicatie als organisatie-maar vooral mensenwerk!
 - Deel 3: Klantgerichte verhalen/cases en story telling
- 16:30 uur Einde

Concrete informatie

I. Prijs

€ 25,00 - all in

Betalen na ontvangst factuur

PO-nummer vooraf doorgeven indien nodig

II. Datum en locatie

dinsdag 21 mei 2019

UZ Gent - De Pintelaan 185 - 9000 Gent - zie bijlage

VIP-restaurant "De Slechtvalk" - ingang 8 - cateringgebouw

III. Inschrijven

via mail aan info@hfdv.be

vermelden of je deelneemt aan de lunch

maximum aantal deelnemers: 20

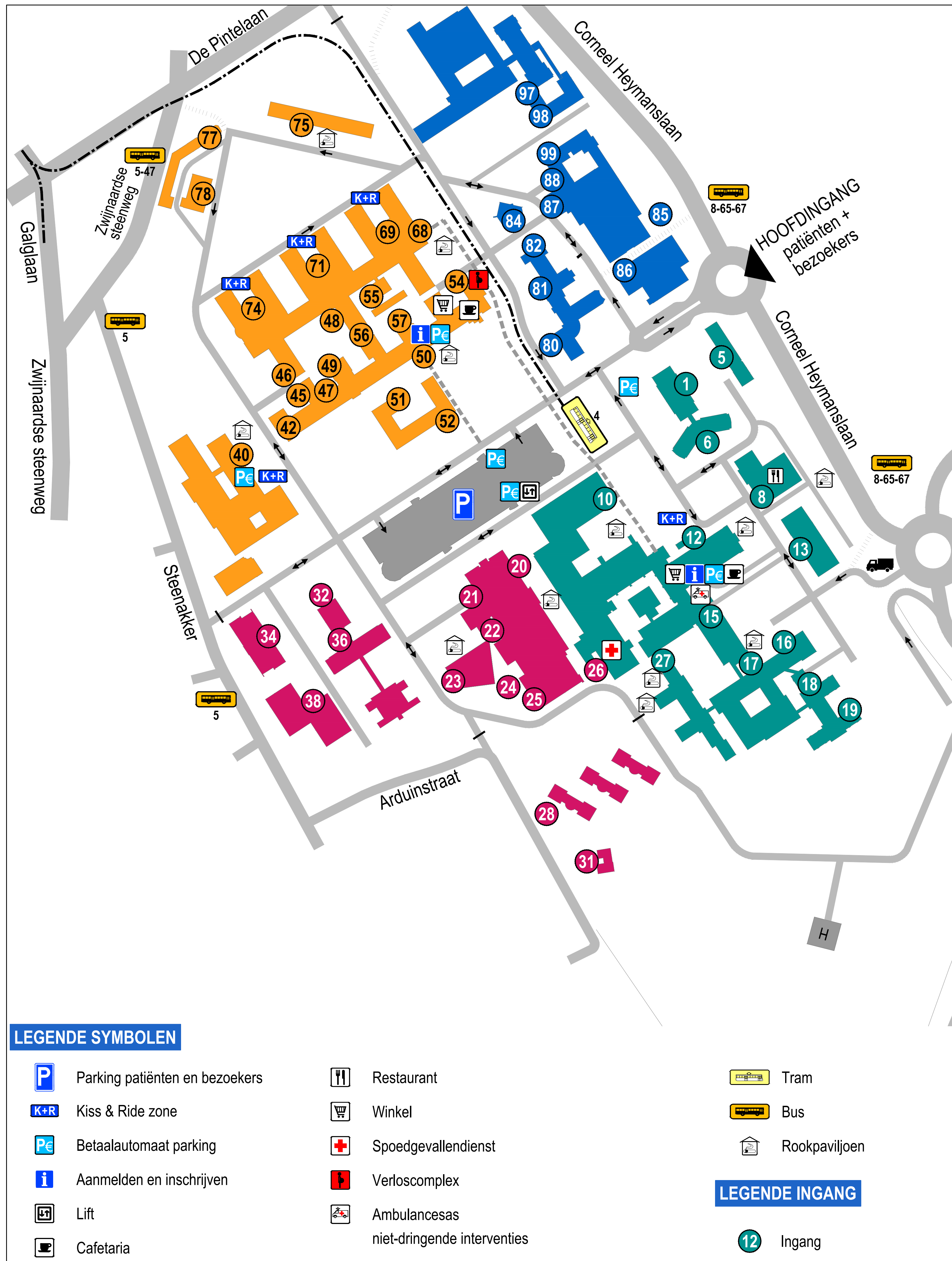
IV. Uiterste inschrijvingsdatum

15 mei 2019

Graag tot 21 mei!

Uw HFDV-bestuur





Het UZ Gent bevindt zich aan de zuidelijke stadsrand. Met de wagen bereikt u het UZ Gent:

- vanuit het centrum via de binnenring en de verkeersassen De Pintelaan en de Zwijnaardsesteenweg;
- via de R4, zowel vanuit het oosten als het westen;
- via de autosnelwegen E40 en E17. De autosnelweg E40 (Oostende-Brussel) staat via de verkeerswisselaar Zwijnaarde in verbinding met de E17 (Antwerpen-Kortrijk). Op de E17 neemt u afrit nr. 9 'Universitair Ziekenhuis' of 'UZG'.

Er is een centraal parkeergebouw (zie campusplan); helaas met een beperkte parkeercapaciteit.

Deze studienamiddag vindt plaats in het vip-restaurant 'De slechtvalk'. Dit bevindt zich in ons cateringgebouw en daarvoor dient u op de campus de pijltjes te volgen waarop route 8000, ingang 8 wordt vermeld. Dit is het gebouw in rode baksteen naast de K12-toren.