



Beschrijving:

In veel organisaties wordt gesproken over 'waardepropositie'. Het is zaak om dit woord concreet te maken, zodat de medewerkers inzien wat dit voor hun dagdagelijks werk betekent.

Sta systematisch stil bij de veranderende behoeften van de klant, ga na of hetgeen je belooft ook wel hetgeen is wat je doet en evalueer of wat je doet ook hetgeen is wat de klant nodig heeft.

Door deze oefening periodiek in te lassen, vermijd je dat veranderingen te veel alleen van binnenuit komen.

Doelstelling:

- Medewerkers stimuleren tot het denken vanuit de klant
- Zinvolheid voor medewerkers verhogen

Werkwijze:

Stel onderstaande vragen aan de deelnemers. Laat hen telkens hun antwoorden op een post-it noteren. Cluster nadien de antwoorden en ga na welke concrete acties er nodig zijn.

1. **Behoefte:** Op welke specifieke klantbehoeften speelt onze organisatie in?
2. **Beloofte:** Welke concrete beloftes maken wij naar klanten?
3. **Bewijs:** Wat is het bewijs dat wij aan die belofte voldoen?
4. **Beleving:** Op welke manier beleeft de klant dit?