

Engagementlead™

Vitaliseren van klantrelaties

3-daagse workshop

De Workshop Vitaliseren van klantrelaties is erop gericht om de samenwerking tussen u als leverancier en uw klanten op een hoger niveau te brengen. Met als resultaten tevreden klanten, gemotiveerde medewerkers en een hoger rendement op uw contracten.



Het Engagementspanningsveld©

Het binnenhalen van een contract wordt als een overwinning gevierd, terwijl voor velen het spel eigenlijk dan pas begint.

Nadat het contract is ondertekend, wordt de verantwoordelijkheid voor de transitie en uitvoering van het contract veelal overgedragen aan andere afdelingen binnen de klant- en de leverancierorganisatie. In de praktijk zien we dat vaak dan de relatie onder druk komt te staan als gevolg van verschillen tussen verwachtingen, beloftes, performance en perceptie. Een mismatch die wordt versterkt door veranderende situaties en voortschrijdend inzicht.

De mismatch is niet (alleen) het gevolg van contractuele aspecten, maar juist van die zaken (de “zachte aspecten”), die zich moeilijk in contracten laten vangen. Zoals communicatie, emoties, persoonlijke belangen, betrokkenheid, (bedrijfs)cultuur, houding en gedrag.

Het managen van succesvolle contracten is meer een kunst dan een wetenschap.

Alleen managen op het contract, de “harde” aspecten zoals resultaten, kosten, processen, en procedures, schiet dan ook te kort. Het leiding geven aan teams met aandacht voor de menselijke maat is zeker zo belangrijk. Immers het succes van de samenwerking hangt af van de mensen die het realiseren. Van hun motivatie, inzet en vertrouwen.

Verhoog direct het rendement van uw klantrelaties

Deze workshop zorgt voor een solide basis van kennis en kunde voor het ontwikkelen en managen van goede samenwerkingsrelaties met uw klanten. Een programma dat gebaseerd is op de vijf pijlers van relatiemanagement.



Vijf pijlers van relatiemanagement

In drie dagen leren uw professionals de kunst van het managen van relaties onder de knie te krijgen en daarmee de kans op succesvolle samenwerkingsrelaties aanzienlijk te vergroten.

Voor wie is de workshop bestemd?

De workshop is bestemd voor professionals die, in de verschillende stadia van de klant cyclus, op strategisch en tactisch niveau de relatie met klanten managen. Met name voor Contract managers, Client Managers, Service (Level) Managers, Consultants, ICT-Architecten, Programma & Projectmanagers.

Het workshopprogramma; opbouw en onderwerpen

Vertrekpunt is uw situatie met uw doelstellingen. Op basis daarvan stellen we een programma op. Dit programma is opgebouwd rond het samenwerkingsspanningsveld (het waarom), de stapsgewijze aanpak om de uitdagingen het hoofd te bieden (het wat) en de vaardigheden die hierbij nodig zijn (het hoe). Een interactief programma aan de hand van concrete klantsituaties, waarin de rollen van de diverse professionals aan bod komen.

Onderwerpen die worden behandeld, zijn:

- ❖ Inzicht in het engagementspanningsveld
- ❖ De vier fasen van een samenwerking: forming, storming, norming, performing
- ❖ De vijf pijlers van relatiemanagement
- ❖ Succesfactoren en best practices van succesvolle relaties.

Maak van nu af aan een goede start met uw nieuwe klantrelaties en verbeter uw bestaande. De workshop Vitaliseren van samenwerkingsrelaties levert direct resultaat op. Bel of mail voor een afspraak over de voordelen en beste aanpak voor uw organisatie.

De succesfactoren van klantrelaties

Als consultants die zowel aan de klant- als de leverancierskant actief zijn, zijn we betrokken bij diverse managed services, outsourcing, implementatie en ontwikkeltrajecten. De meest succesvolle resulteren in goede marges en hoge tevredenheid van klanten. We zien additionele business door innovatie, verlenging van contracten, uitbreiding van de business (share of wallet) en positieve referenties. De minst succesvolle laten niets van dit alles zien. Ze worden gekenmerkt door tijdrovende, frustrerende discussies over verantwoordelijkheden en kosten, en door een wederzijds gebrek aan vertrouwen. Met regelmaat haalt de samenwerking niet eens de eindstreep, maar wordt het contract vroegtijdig ontbonden. Met als gevolg een slecht resultaat, gefrustreerde klant en medewerkers, en negatieve publiciteit.

Onderzoek van Stratitudo naar zowel succesvolle als niet-succesvolle relaties hebben de volgende vijf succesfactoren opgeleverd:

1. *Dialogoog in plaats van discussie.*
2. *Convergentie. Focus op activiteiten die voor beide partijen businessvoordeel opleveren.*
3. *Snelheid van samenwerking. Snel komen tot resultaten en eerste successen boeken.*
4. *Verbinding van Business en IT, met commitment van alle partijen.*
5. *Stretch versus Slack. Creëer een samenwerkingsklimaat waarin men vooruit denkt. Werken aan oplossingen en innovaties.*

I Paul Muller
E info@stratitudo.nl
W www.stratitudo.nl
M 06 53944220