



sksgkinderopvang

Ambassadeur in de Kinderopvang

# Visitekaartje met een gezicht



sksgkinderopvang

# Ambassadeur in de kinderopvang

Am-bas-sa-deur de : m,v -s 1 hoogste diplomatieke vertegenwoordiger; gezant 2 bekende persoon, door organisatie ingehuurd om goodwill te kweken:  
~ van Unicef (van Dale)



## Doel van het project

- Intensivering en verbetering van communicatie met ouders, duidelijke feedback over diens kwaliteitsbeleving met inzicht in verbetermogelijkheden en als eindresultaat een, in de ogen van de klant, hoger kwaliteitsniveau.



## Tevreden of ontevreden

### **Dissatisfier:**

De klant verwacht het, krijgt het vaak wel en soms niet.

Klant krijgt minder dan hij verwacht. Krijgt de klant meer dan niet direct in belangrijke mate meer tevreden

### **Satisfiers:**

Organisatie scoort extra. Niet ingevuld dan direct geen grote ontevredenheid: goed in gevuld dan niet veel grotere tevredenheid

### **Verwachtingen**

Eerst een satisfier en dan verwachting, wordt dissatisfier

Steeds nieuwe satisfiers bedenken



## Afhandeling klacht -- Satisfier

- Satisfiers komen wel eens voort uit een klacht. Een klacht die bovenmatig goed is opgelost of een leuke genoegdoening die de klant krijgt zijn niet zelden een satisfier. Zonder gezeur direct je geld terugkrijgen of niet alleen het kapotte apparaat direct vervangen maar het vergezeld doen gaan van een extraatje maakt klanten doorgaans zeer tevreden.



## Klantvriendelijk, klantgericht en klantgestuurd.

- **Klantvriendelijk:** bejegening, oog voor de klant, plezierig en vriendelijk klantcontact (dissatisfier?)
- **Klantgerichtheid:** stapje verder, speuren naar de vraag achter de vraag en vooral willen dat de klant tevreden is (deels satisfiers, kan omslaan in dissatisfier)
- **Klantgestuurdheid:** weer stap verder, klant is deel van werkproces, gestuurd door vraag van klant



# Opdracht 1

- Vul tabel verder aan, probeer minimaal 5 satisfiers en 5 dissatisfiers voor de klanten van je eigen organisatie te bedenken
- *dissatisfier (dat wat de klant verwacht en wanneer hij het niet krijgt wordt hij ontevreden)*
- *satisfier (tevredensteller, iets onverwachts en 'extra's' voor de klant)*



## Opdracht 2

- Opdracht 2, noem in de navolgende categorieën voorbeelden uit de praktijk uit je eigen werk.
- *klantvriendelijk*
- *klantgericht*
- *klantgestuurd*