



### OEFENING: ONDERZOEK KLANTGERICHTHEID

1. Breng in kaart **wie** uw klanten zijn en wat elke (soort) klant(en) van u vraagt: het soort **produkt** of **dienst**, en wat die klant daarmee doet.
  2. Wat betekent dit voor uw **kerntaken** en soort relatie die u daarbij naar de specifieke klanten toe te verzorgen hebt? Wat is uw toegevoegde waarde? Welke zijn de afgeleide taken?
  3. Waar liggen uw **zorgpunten** bij het bovenstaande? (Met andere woorden welke vragen en/of relaties van/met welke klanten vindt u moeilijk?)  
Concretiseer die zoveel mogelijk - geef voorbeelden.
- 

### OEFENING: ONDERZOEK TOELEVERANCIERSGERICHTHEID

1. Van **wie** bent u **afhankelijk** voor de juiste kwaliteit van eigen dienstverlening? (geef aan in hoeverre)
  2. Van **welke** mensen/groepen verlangt u **meer** hulp/informatie/bijdragen? Welke precies?
  3. Bij wie verwacht u dat dit op **moeilijkheden** stuit? Welke?
- 

### PROCEDURE:

- 30' Individueel vragen beantwoorden.
- 3x20' Uitwisseling visies in drietallen.
- 30' Evaluatie + voorbereiding rapportage in plenum.
- 30' In plenum (alleen) rapportage groepsevaluatie m.b.t. de volgende vragen:
  - a. Welk verschil in grondhouding m.b.t. klantgerichtheid en toeleveranciersgerichtheid?
  - b. Wat ontdekte u bij u zelf door gevolgde werkwijze?
  - c. Wat bij/door anderen?
  - d. Wat draagt deze oefening bij tot het effectief omgaan met de tijd?

COPYRIGHT NPI