

# Omnichannel klantreis implementeren

*twee-daagse opleiding + begeleiding tijdens de eerste klantreis*

Bureau  
**12**

## **Waarom is omnichannel klantbediening relevant?**

**Klantreizen en Omnichannel Customer experience: zijn dit mooie marketingtermen of de nieuwe manier van werken?**

U zult het wel herkennen, mensen verwachten steeds meer dienstverlening en een positieve ervaring met organisaties. Wat nou als we bij de organisatie nog meer klantgericht denken, continu op de hoogte zijn van de status van een aanvraag en niet steeds hetzelfde moeten vragen aan onze klanten? Persoonlijk en gericht - dat zoekt de

klant bij de organisatie. Maar hoe doe je dit? En hoe pas je een complexe organisatie aan van aparte loketten naar een samenwerkend apparaat? Welke kanalen zet je hiervoor in zodat we een consistente en waardevolle beleving kunnen bieden aan onze klanten? Deze opleiding helpt hier mee.

## **Wat is het einddoel van deze opleiding?**

### **Deelnemers aan deze Opleiding**

- Worden geïnspireerd om anders te kijken naar de klantbediening van hun organisatie. Weten waar hun eigen organisatie staat in omnichannel denken en doen.
- Kennen de omnichannel doelen, weten welke stappen een organisatie moet nemen om deze te behalen en hoe deze bespreekbaar te maken in de interne organisatie.
- Leren deze klantbediening multidisciplinair in kaart te brengen door het toepassen van de '6 stappen' Customer Journey Mapping methodiek. Zijn na afronding van de opleiding in staat zelfstandig klantreizen in kaart te brengen, zij zijn **Klantreismanager** geworden.
- Leren om op basis van de klantreis samen met collega's **Omnichannel verbeterideeën** te definiëren.
- Leren hoe de eigen organisatie 'gereed te maken voor implementatie' van deze verbeterideeën. Weten hoe de ideeën te onderscheiden waarbij we 'morgen' kunnen starten met het omnichannel bedienen van hun klanten.
- Hebben doordat we intensief met elkaar samenwerken kennis van waar andere organisaties staan in omnichannel denken en doen.

### **Voor wie?**

Deze opleiding is geschikt voor leidinggevenden (bijv. teamleiders, managers, hoofden) en medewerkers in ondersteunende of specialistische rollen (bijv. procesmanagers, projectleiders, beleidsmedewerkers, specialisten, senior medewerkers) die steeds meer klantgericht denken en de volgende stap richting omnichannel denken willen zetten. Samen sparren we over wat goed gaat, wat beter kan en wat we anders moeten doen. De opleiding is geschikt voor allen die direct concreet aan de slag willen met implementatie van Omni-channel Klantbediening binnen hun eigen organisatie. Voor hen die geloven dat we niet altijd IT aanpassingen nodig hebben om een omnichannel klantervaring te bieden. Tussen dag 1 & 2 verwachten we van de trainees dat zij aan de slag gaan met de aangereikte methodes.

## Wat is de inhoud van de training?

DAG 1 Omnichannel & Klantreis	AAN DE SLAG IN EIGEN ORGANISATIE	DAG 2 Implementatie Omnichannel klantbediening	COACHING ALS JIJ AAN DE SLAG GAAT
<p>Op deze dag scheppen we het kader van Omnichannel Klantbediening. Ook gaan we actief aan de slag met de Customer Journey Mapping methode zodat we deze zelfstandig kunnen toepassen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wat is Omnichannel Customer Experience, wat is de relevantie van Klantreizen?</li><li>- Leer de 6 stappen Customer Journey Mapping methode door er op deze dag aan de hand van een case met de andere trainees zelf een te maken.</li><li>- Ervaar hoe het is om hier actief mee aan de slag te gaan!</li><li>- Leer hoe en wanneer je Customer Journey Mapping/Klantreizen in de praktijk kunt brengen in jouw eigen organisatie.</li></ul>	<p><u>Praktijkopdracht</u> - De trainee bereidt zich voor zodat na Dag 2 direct begonnen kan worden met Omnichannel klanten bedienen in de eigen organisatie.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gebruik het Bureau12 stappenplan en start de voorbereidingen zodat je na dag 2 direct aan de slag kunt!</li><li>- Welke klantreis komt als eerste in aanmerking om omnichannel gemaakt te worden? Wat zijn alle factoren die invloed gaan hebben op de tijdigheid, kwaliteit en draagvlak van jouw traject als je straks aan de slag gaat.</li></ul>	<p>Afsluitende dag waarin we kennis delen a.d.h.v. de praktijkopdrachten, leren de klantreis van dag 1 omnichannel te maken en bepalen hoe het implementatieplan eruit ziet.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Praktijkopdracht; uitwisselen van ervaringen met het toepassen van de aangereikte methodieken in de eigen organisatie.</li><li>- Actief aan de slag met klantreis die in dag 1 hebben gemaakt! We leren zo de eigen klantreis te optimaliseren door verbeterideeën te specificeren, bepalen hoe het implementatieplan eruit ziet.</li><li>- Uitreiking van het 'Bureau12 Omnichannel Playbook' met behulp waarvan je zelfstandig aan de slag kunt.</li></ul>	<p>Het is altijd onwennig en 'eng' om zelfstandig jouw eerste klantreis te doen. Daarom coacht Bureau12 jou tijdens op vaste momenten tijdens jouw eerste klantreis .</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Met de praktische kennis die jij hebt opgedaan van dag 1 &amp; 2 ga jij in jouw organisatie aan de slag. Met het Bureau12 Omnichannel Playbook als leidraad!</li><li>- We zorgen ervoor dat jij goed voorbereid en met zelfvertrouwen aan de slag gaat doordat we op vaste momenten de stand van zaken doornemen en bespreken wat vervolgstappen zijn.</li></ul>

## Tijd & Geld & Datum

Deze opleiding is in totaal twee volle dagen. Tussen dag 1 en 2 gaat de trainee alvast aan de slag met de opgedane kennis. Als jij jouw eerste klantreis begeleidt Bureau12 op afstand door op vaste momenten te coachen.

De investering per persoon is € 1.250,- (incl. lunch, koffie/thee, certificaat, cursusmateriaal). Minimaal 6 deelnemers, maximaal 12 deelnemers.

Volgende opleidingsdata: 17 januari en 21 februari 2019.

## Doet u mee?

Meld u aan:  
[www.bureau12.nl](http://www.bureau12.nl)  
[beter@bureau12.nl](mailto:beter@bureau12.nl)

## Over Bureau12

Bureau12 is hét expertbureau voor het verbeteren van klantcontacten. We werken uitsluitend in klantcontactomgevingen. In contact centers, klantenservices, balies, front of back offices, helpdesks, service centers zijn we op onze plek. Samen met onze klanten zorgen we ervoor dat klantvragen beter en sneller worden beantwoord. En dat structureel.

Bureau12. Postbus 42, 2630 AA NOOTDORP  
[beter@bureau12.nl](mailto:beter@bureau12.nl), 06-41003655

