



# Klantgerichte processen

De module klantgerichte processen is één van de 12 modules die onder de Smart Process Management aanpak vallen. Het doel van deze training valt uit in twee delen: 1) Kennis opdoen van processen waarin de klant centraal staat; 2) Toepassing van tools om op verschillende niveaus een klantgerichte focus te ontwikkelen en processen in te richten waarin de klant centraal staat.

## Wat leert u tijdens de training?

Deze training duurt circa 8 uur, wat betekent dat u deze training in één dag kunt afronden. Nadat de kennismaking heeft plaatsgevonden en uw verwachtingen zijn uitgesproken wordt de bedrijfskundige definitie van een klant aan u uitgelegd. Hierna wordt u geleerd hoe u de waarde voor de klant kunt identificeren, structureren en analyseren. Na een korte pauze volgt er een tweede theoriegedeelte over de vertaling van de klantwaarde naar de processen. De training wordt afgesloten met een terugkoppeling naar hoe u de opgedane kennis kunt toepassen op uw praktijksituatie.

## Wat levert het op?

Wanneer u weet hoe u uw processen klantgericht kunt maken, volgt de daadwerkelijke toepassing in de praktijk. U gaat vanaf dit moment met een andere bril naar actuele problemen op de werkvloer kijken. Het denken in problemen wordt omgezet in het denken in oplossingen. Iets wat u overal hoort, maar misschien nog nooit heeft toegepast. Met de kennis en ervaringen van deze training kunt u het verschil maken waar u dat wilt, u moet het alleen nog doen.

## Iets voor u?

Heeft u het idee dat uw processen niet optimaal verlopen en bent u op zoek naar een verbetering, maar weet u niet op welke manier? Dan is de training klantgerichte processen iets wat u kan helpen. Daarnaast herkent u zich wellicht in één of meer van de volgende situaties:

- Ik loop tegen (bedrijfs-)problemen aan maar ik weet niet hoe ik deze aan moet pakken
- De aanpak die we nu doen werkte vroeger nog wel, maar nu niet meer
- Verschillende pogingen tot verbetering pakten minder goed uit dan verwacht
- Het is lastig om mensen met elkaar te verbinden als het niet lekker loopt
- Ik zoek verschillende werkvormen om onze processen samen te verbeteren

## Hoeveel tijd bent u kwijt?

De trainingsmodule duurt 1 dag

## Aantal deelnemers

Aan de training nemen maximaal 12 personen deel.

## Certificaat

Aan het eind van de training ontvangt u een Bewijs van Deelname. Na het afleggen van een online theorie examen ontvangt u hiervan een cijferlijst. Dit examen dient vanaf de (laatste) cursusdag binnen twee weken gemaakt te worden.

## Wat kost de training?

Voor de training betaalt u € 549,- (exclusief BTW). Dit is inclusief 1 theorie-examen. Volgt u de training privé of via een btw-vrijgestelde organisatie (bijvoorbeeld overheid, zorginstelling of bank)? Hiervoor berekenen wij een toeslag van 10%. Geef dit dan aan op het online inschrijfformulier of bij uw telefonische inschrijving. Vermelde prijzen zijn onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

## Wat heeft u nodig?

Voor aanvang van de training ontvangt u de digitale syllabus en persoonlijke licentie voor de online leeromgeving.

## Accommodatie

De training vindt plaats op een mooie locatie met goede voorzieningen zoals koffie/thee, fruit en een lunchbuffet.

## Zo betaalt u

De factuur dient voor aanvang van de training te worden voldaan.

## Erkend trainings- en adviesbureau

ProjectsOne heeft ruime ervaring met Continu Verbeteren, onder meer middels Lean en Six Sigma. Het trainingsmateriaal voldoet volledig aan de Body of Knowledge van het ASQ. De ProjectsOne certificering staat als uitstekend bekend, door het niveau van de opleidingen en examens en de gedegen beoordeling van de projecten.

Alle trainers begeleiden naast het geven van trainingen, de implementatie van grote en kleine verbetertrajecten bij de klanten van ProjectsOne. Zo weten we zeker dat onze trainers/ consultants dicht bij de actuele praktijk staan.

Tevens is ProjectsOne lid van de vakvereniging Lean Six Sigma Nederland en geregistreerd bij CRKBO.

Hiermee is ProjectsOne een door diverse organisaties geaccrediteerde trainingsaanbieder van Lean Six Sigma opleidingen. Het behalen van een Lean Six Sigma examen of certificaat via ProjectsOne garandeert u dat de opleidingen voldoen aan de hoogst haalbare wereldwijde normen op het gebied van de Lean Six Sigma opleidingen.

## Meer weten of aanmelden?

Wilt u meer te weten komen of de training verbeterstrategie in organisaties het beste aansluit bij uw behoefte? Of welke eventuele andere modules het best bij uw behoefte passen? Onze adviseurs helpen u graag verder. Bel voor een kosteloos adviesgesprek met 085 -2012161. Daarnaast kunt u onze website raadplegen [www.projectsone.nl](http://www.projectsone.nl) of een mail sturen naar [info@projectsone.nl](mailto:info@projectsone.nl)

U kunt zich zowel via onze website als via ons telefoonnummer inschrijven voor de desbetreffende training.

## Veel gestelde vragen

Duur?	Aantal deelnemers?	Kosten?	Betaling?	Certificaat?
1 dag	Maximaal 12 personen	€ 549 p.p. exclusief BTW.	Binnen 14 dagen na ontvangst factuur	Bewijs van deelname. Bij het afleggen van het theoretisch examen tevens een cijferlijst voor theoriegedeelte.

### Leveringsvoorwaarden

<http://www.projectsone.nl/algemene-voorwaarden>

## ProjectsOne. Flexibel verbeteren en versterken.

ProjectsOne bestaat al geruime tijd uit enthousiaste, ervaren professionals met uitgebreide kennis van het verbeteren van processen.

We geven trainingen, doen coaching trajecten en begeleiden implementaties. We kiezen altijd voor een open en directe benadering.

Wij leveren meetbare uitkomsten in kwaliteit, euro's, klant- en personeelstevredenheid. Zo bieden we u precies de flexibele ondersteuning die u kunt gebruiken om uw organisatie naar een hoger niveau te tillen.

