

“IK werkt voor jou” laat klanten van Karwei Heesch aan het woord

Karwei Heesch timmert flink aan de weg. De nieuwe, verbouwde winkel smooit goed en trekt sinds de heropening in april nog steeds veel extra klanten. Direct na de heropening is gestart met een intensief klantgerichtheidsprogramma. “Niet de ideale timing gezien de drukte van de verbouwing en de nasleep daarvan” geeft Mariëlle Leijen toe. Zij en haar man Marc runnen Karwei Heesch en voorheen Big Boss als franchisenemers al vanaf 2000. “We wisten dat we iets moesten doen met klantgerichtheid. Het programma ‘IK werkt voor jou’ sprak ons wel heel erg aan dus toen zijn we er vol ingestapt. Een hele opgave voor onze medewerkers naast de drukte maar we zijn ontzettend trots op het enthousiasme waarmee zij dit programma adopteren!” vult Marc aan.

Een van de onderdelen van het programma is het luisteren naar klanten. Echte fysieke klanten die regelmatig bij Karwei Heesch hun inkopen doen voor grote of kleine klussen worden uitgenodigd voor een klantenpanel. Op basis van hun mening worden er verbeterpunten benoemd waar medewerkers zelf actief mee aan de gang gaan. “Dat was wel confronterend” vertelt Marc. “Want dan ineens is je klant aan het woord over wat hij van je winkel vindt. Maar het is ontzettend leerzaam en dit zouden we eigenlijk vaker moeten doen.” Na het klantenpanel worden alle verbeterpunten verzameld en gestructureerd tot enkele zogenoemde ‘kansen’. Iedereen gaat daarna stap voor stap, vaak in kleine projectgroepjes, met deze kansen aan de slag om ze om te zetten naar resultaten.

“Het is mooi om te zien dat onze medewerkers zelf heel actief aan de slag zijn gegaan met elkaar om de klantgerichtheid verder te verbeteren door dit programma” gaat Marc verder. “Wij kunnen wel vertellen hoe het moet maar als medewerkers zelf mee mogen denken is het verantwoordelijkheidsgevoel stukken hoger. Het programma geeft echt praktische handvatten aan medewerkers om klantgerichtheid in je eigen zaak te verbeteren, daar ligt wel de kracht van het programma.”

Met elkaar

“Een van de dingen die tijdens het klantenpanel naar voren kwam is dat klanten het fijn vinden als je met ze meeloopt om aan te wijzen waar de gevraagde spullen liggen” vertelt Angela van Herpen. Zij werkt al jaren bij Karwei en is een allround medewerkster. “Je staat er eigenlijk niet bij stil dat klanten dit belangrijk vinden. Je loopt mee als dat kan maar soms wijs je hen ook de weg. Als dit zo expliciet wordt aangegeven door klanten ga je toch met elkaar nadenken om hier actief invulling aan te geven. Nu ligt er een plan hoe we dit met elkaar oplossen, ook als bijvoorbeeld een collega druk is en zelf niet kan meelopen.” Marti van Griensven, eindverantwoordelijk voor Sanitair, vult aan: “Het is fijn dat we nu zelf de verantwoordelijkheid krijgen om verbeterpunten aan te dragen en om daar echt iets concreets mee te doen. Het is erg leuk om mee te denken en met elkaar daarover te discussiëren.”

Mevrouw Karwei

Het besef dat klantgerichtheid meer is dan alleen maar vriendelijk lachen naar de klant is na de introductie van het programma wel doorgedrongen bij iedereen. Mariëlle vertelt: “Wij zijn altijd heel klantvriendelijk geweest. Klantgerichtheid is echter wel meer dan alleen die lach. Dat is voor mij ook spontaan, vlot en deskundig met klanten omgaan. Zelf ben ik me als franchisenemer erg bewust van mijn klantgerichtheid, ook als ik bijvoorbeeld in de supermarkt loop of op het schoolplein sta. Mensen zien mij als Mariëlle maar ook als ‘Mevrouw Karwei’. Voor mij is klantgerichtheid wel verweven met mijn leven.”

Coördinatie

Angela en Marti zijn samen met Margreth Haeve uitgekozen om het IK-team te vormen. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de rest van de collega's in het programma 'Ik werkt voor jou'. "Wij zijn nog meer bij het programma betrokken doordat we een coördinerende rol hebben" geeft Angela aan. "We moeten ons die rol wel nog wat meer eigen maken maar we worden al veel benaderd door collega's. Je ziet dat iedereen anders met klantgerichtheid omgaat. Er wordt veel meer over dit onderwerp wordt gesproken sinds de start van dit programma, het leeft wel bij iedereen."



Betrokken medewerkers van Karwei Heesch

Oplossingsgericht

Hoe denken zij zelf over klantgerichtheid? "Voor mij is klantgerichtheid echt het meedenken met de klant. Ik wil graag achterhalen bij klanten waar ze hun spullen voor nodig hebben en oplossingen kunnen aandragen als ze met een vraagstuk zitten. Zo zou ik zelf ook als klant geholpen willen worden" vertelt Marti. Angela vult aan: "Als je klanten goed helpt kun je ze wellicht attenderen op aanvullende producten waar ze zelf in eerste instantie niet aan gedacht hebben, maar die wel passen binnen de oplossing die je ze biedt. Die extra service is ook klantgerichtheid."

Door hun jarenlange ervaring in de winkel kennen Marti en Angela veel klanten en weten ze vaak wie ze met welk probleem hebben geholpen. Marti: "Het is mooi als ik een klant die een badkamer heb verkocht later in de winkel terug zie en kan vragen of alles gelukt is. Vaak zijn ze verbaasd dat je dat nog weet. Meestal weten klanten dat erg te waarderen en je helpt ze dan ook makkelijker een volgende keer weer."

Betrokkenheid van hoofdkantoor

Ook vanuit het hoofdkantoor in Leusden wordt het programma geadopteerd en dat vinden beide franchisenemers in Heesch een goede zaak. "Tegenwoordig zie je dat wij als kleine franchisenemers meer betrokken worden bij wat er op het hoofdkantoor speelt. Zo hebben we meegedacht over de invulling van de nieuwe winkel. Wij staan dagelijks op de vloer en onze ervaringen zijn heel waardevol" geeft Marc aan. Mariëlle vervolgt: "Ook mede door dit klantgerichtheidprogramma is er een brug geslagen tussen Heesch en Leusden en pakken we samen kansen voor verbetering van klantgerichtheid op. Het is fijn om te zien dat we dit met z'n allen doen."



Een Karwei vestiging

Verwachtingen

Wat verwacht het ondernemersechtpaar aan het eind van dit traject? Marc: "We moeten hier zeker straks zelf mee verder gaan. Ik merk dat we nu veel meer met onze mensen overleggen dan voorheen, dat wil ik graag blijven voortzetten. Niet alleen over klantgerichtheid maar over meerdere zaken is het goed om regelmatig met elkaar te praten. Zo hou je iedereen betrokken." Mariëlle: ik hoop dat onze medewerkers aan het eind van dit programma nóg tevredener zijn over hun eigen functioneren in de winkel. Over het algemeen is iedereen hier al erg blij om bij Karwei Heesch te werken maar na dit programma zijn ze zich hopelijk veel bewuster van hoe ze met klanten omgaan."

IK werkt voor jou

“IK werkt voor jou” is geen gewone training klantgerichtheid die je in een dag volgt en daarna volgens een boekje moet implementeren. Deze training betreft actief medewerkers én klanten bij het verder verbeteren van de klantgerichtheid. En dat gedurende een half jaar. “Alleen dan is het resultaat blijvend en zie je structurele verbeteringen in het bedrijf” licht Fons van der Leen, oprichter van het programma, toe.

Mening van de klant telt

“Een van de grote verschillen met een gewone training is dat bij ‘IK werkt voor jou’ klanten echt aan het woord komen. Tijdens een klantenpanel en via enquêtes in de winkel vertellen klanten waar ze tegenaan lopen en wat er beter kan” vervolgt hij.

“Daarnaast blijven ze gedurende het programma betrokken bij de voortgang. Medewerkers gaan zelf actief aan de slag om de genoemde punten aan te pakken. Een gewone training geeft handvatten op hoofdlijnen maar hier pakken we heel gericht de pijnpunten aan die – in hun eigen bedrijf of winkel – door klanten als belangrijk worden ervaren.”

Fons is ervan overtuigd dat een succesvolle implementatie van het programma bij elk bedrijf een positief effect heeft op niet alleen de klanttevredenheid en het bedrijfsresultaat maar ook op de tevredenheid van medewerkers: “Een tevreden klant komt vaker terug. En medewerkers die klanten op een structurele, goede manier helpen worden daar zelf ook blijer van. Zij worden trotse ambassadeurs van het bedrijf en dat stralen ze uit. “

Wil je meer weten over het klantgerichtheidprogramma IK werkt voor jou, dan kun je alle informatie vinden op www.ikwerktvoorjou.nl of je kunt Fons uitnodigen voor een kop koffie via Fons@ikwerktvoorjou.nl.

Dit artikel is geschreven door Helder Communicatie, Vivian Raeven. Voor meer informatie en contact kunt u terecht op haar LinkedIn profiel: <https://nl.linkedin.com/in/vivianraeven>