

Wat is het voordeel van deze customer excellence benchmarking reis?



## De Orlando Experience

*Ervaar de kracht van klantbeleving in het DNA van een bedrijf. Profiteer van de praktijkverhalen van managers en medewerkers van best in class bedrijven. Haal informatie én inspiratie bij circa 8 bedrijven, waaronder Jet Blue, Harley Davidson, Whole Foods, Disney en Waldorf Astoria.*

### **Waarom helemaal naar Orlando om iets te leren?**

De crux van Customer Excellence is dat het 'simple, but not easy' is. Het lijkt alledaags, gemakkelijk in te bedden in de organisatie. De uitdaging is echter om te traceren wat uw klanten én eigen medewerkers energie geeft en daarmee de basis is voor blijvende verbondenheid. Orlando is een 'Service Walhalla'. Waar we een breed bereik aan bedrijven heel compact (dus snel) kunnen bezoeken.

Dat geeft een 'pressure cooker' ervaring die bovendien vertaald wordt in een tastbaar, praktisch werkplan voor uw eigen bedrijf.

Een reis, als leiderschapsteam, of mét klanten naar een andere wereld, zowel letterlijk als figuurlijk, opent de luiken en genereert veel ideeën en energie om ze realiteit te maken. Ervaring leert dat de reis een tipping point is in een lopend of voorzien traject om Customer Excellence in het DNA te krijgen.

*"De kwaliteit van de benchmarks is zeer goed – zelf kun je dat nooit zo organiseren. Ik zou elk MT aanraden om aan de Orlando Experience mee te doen."*

Rien Brus – Programma Manager  
Klantgerichtheid, AEGON

*"De Orlando Experience geeft mij inzichten die ik niet eerder heb kunnen ervaren. Elke benchmark was bijzonder en gaf nieuwe inzichten."*

Willem Haumerssen – Manager  
Netwerk Operations Center, KPN



## Voor wie is het bedoeld?

De Orlando Experience is bedoeld voor Senior managers, alleen of bij voorkeur met het eigen leiderschapsteam of direct mét de klant samen. Gezien de breedte van beschikbare ervaringen is de reis specifiek in te vullen en daarmee geschikt voor zowel Algemeen, Commercieel als HRM management. Iedere bestuurder die zijn organisatie bewust én bekwaam wil maken op het gebied van klantbeleving ervaart hier hoe optimaal gebruik gemaakt kan worden van de kansen en knelpunten. Het gaat namelijk om de mix van excelleren én leren en dat laatste vraagt om een cultuur van 'fouten maken mag'.

## Wat houdt het in

De Benchmarkreis is een programma van 5 dagen met een mix van bedrijfsbezoeken en werksessies.

Voorafgaand aan de reis hebben we een intakegesprek. Het gewenste effect en voorziene vervolprogramma willen we in beeld brengen. In Orlando staat het dagprogramma onder leiding van World Class Benchmarking.

's Avonds begeleidt N3Wstrategy u bij het doorvertalen van de benchmarks in uw eigen Customer Excellence werkplan.

Dat Customer Excellence werkplan wordt binnen 1 maand na terugkeer in uw eigen organisatie in een door N3Wstrategy geleide werksessie afgerond.

## Door wie wordt het gegeven?

Het dagprogramma wordt geleid door consultants van N3Wstrategy en World Class Benchmarking (o.a. Mark David Jones). Zeer ervaren en gelauwerde consultants o.a. gelieerd aan het Disney Institute. Het avondprogramma wordt geleid door de consultants van N3Wstrategy. Allen zijn praktijkgerijpt en sterk in de vertaalslag van analyse naar aanpak. Daarbij staat de ambitie van uw organisatie centraal en helpen zij u deze te realiseren.

## Wat is het programma?

### Dag 1

- Reis plus avondprogramma.

### Dag 2

- Introductie van 'Excellence Chain' door World Class Benchmarking.
- Presentatie overzicht van benchmark ervaringen.
- Bezoeken van bedrijven in de middag. Avondprogramma met evaluatie van ervaringen en kick off voor Customer Excellence werkplan.

### Dag 3

- Bezoeken aan bedrijven.
- Einde middag evaluatie van ervaringen gekoppeld aan Customer Excellence theorie.
- Avondprogramma met vervolgstappen Customer Excellence werkplan in eigen organisatie.

### Dag 4

- Gehele dag bezoeken aan bedrijven.

### Dag 5

- Bezoeken aan bedrijven.
- Afronding programma met evaluatie en 'Graduation'.
- Reis terug naar Nederland.

### Dag 6 (In Nederland)

- Afspraken vastleggen voor afronding Customer Excellence werkplan in eigen organisatie.

## Wat is het resultaat?

Het resultaat van deze Benchmarkreis is:

- ✓ Je ervaart wat Customer Excellence bijdraagt aan het bedrijf(sresultaat);
- ✓ Je hebt één visie en spreekt één taal over de nodige inzichten en inzet omtrent klantbeleving;
- ✓ Je creëert de vertaling van idee naar implementatie;
- ✓ 'Begrijpen van klanten' en 'inzicht in de rol van eigen medewerker' krijgen vorm en worden toepasbaar;
- ✓ Je kent succes- en faalfactoren en mobiliseert daarmee de juiste mensen en middelen;
- ✓ Je kunt morgen aan de slag.

## Welke inspanning wordt gevraagd?

De Benchmarkreis duurt netto 5 dagen (plus 1 dag reistijd). De prijs per deelnemer bedraagt €5.995,- (excl. BTW) all in (2 deelnemers voor € 8.995,0-) Bij intekening als leiderschapsteam (v.a. 3 personen) geldt een korting.

## Meer informatie

Nils Schmelting 06 20 41 21 72  
Frank Coppers 06 15 00 85 92

[www.n3wstrategy.com](http://www.n3wstrategy.com)

