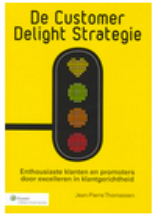
Marketing Literatuur Prijs 2016

Service Excellence

Jean-Pierre Thomassen
Eric de Haan

Customer Delight in vijf stappen



De Customer Delight Strategie

Klanttevredenheid, de zin en onzin

Integraal klachtenmanagement

De Tao van Service

De Tao van Service (E-book)

serviceguru

EUROPE

Place: 6.1

Objective: ≡

No Start/end

Strategic

Service Excellence Model

INNOVation

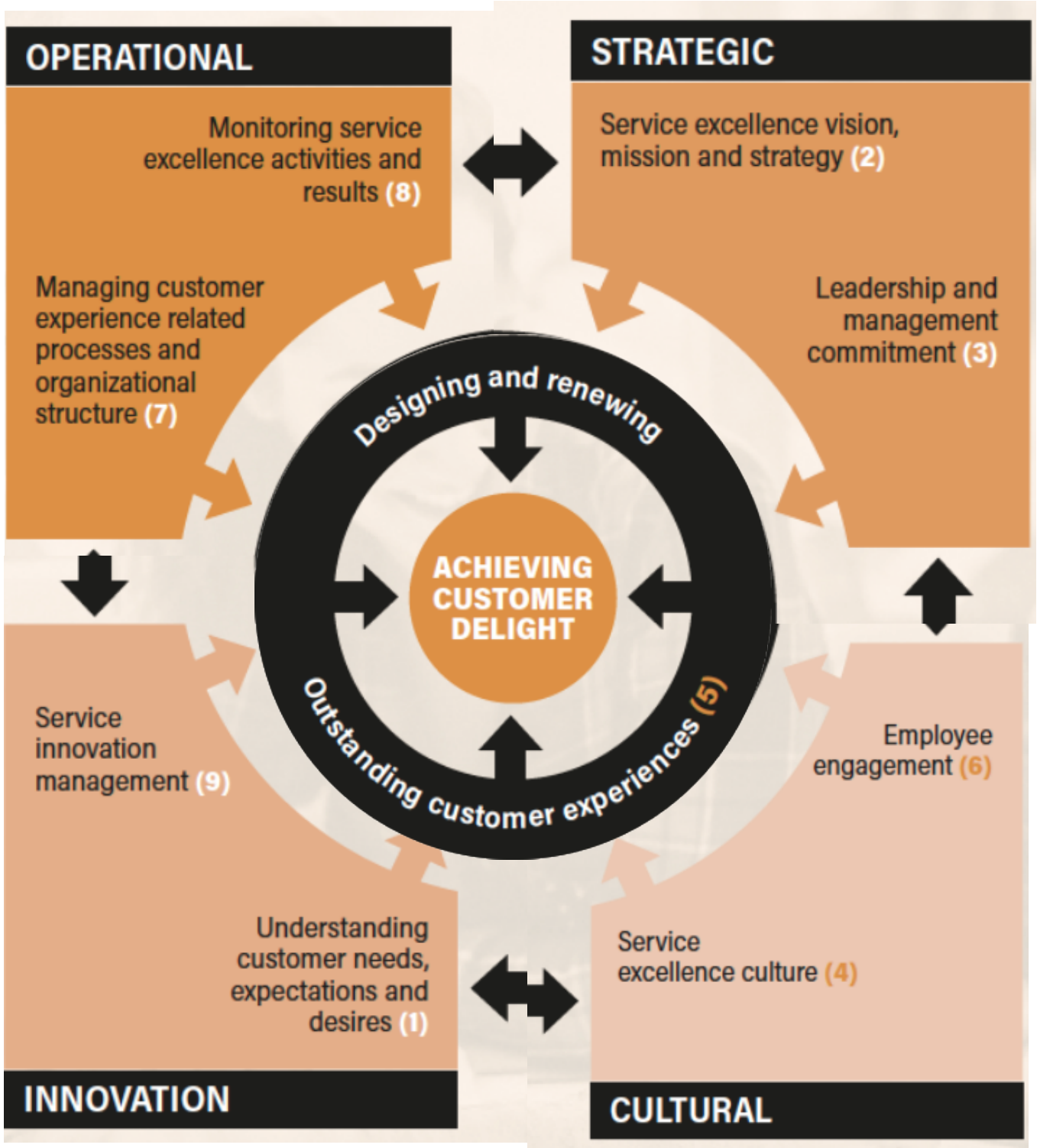
Cultural

operational

Goal:

Achieving CD

theory


OPERATIONAL
Monitoring service excellence activities and results (8)
Managing customer experience related processes and organizational structure (7)
STRATEGIC
Service excellence vision, mission and strategy (2)
Leadership and management commitment (3)
Designing and renewing
ACHIEVING CUSTOMER DELIGHT
Outstanding customer experiences (5)
Service innovation management (9)
Employee engagement (6)
Understanding customer needs, expectations and desires (1)
Service excellence culture (4)
INNOVATION
CULTURAL

Zelden boek gelezen dat een model op zo'n aansprekende manier weet uit te leggen.

Vele nieuwe ideeën en plannen. Echt gaaf boek!

De vele voorbeelden en uitgewerkte cases maken dat de stof tot leven komt en de toepasbaarheid ervan inzichtelijk wordt.

Mooi samenhangend geheel met prachtige voorbeelden uit de praktijk! Bevlogen!

Ongelofelijk compleet en inspirerende boek om met hart en ziel aan de slag te gaan met klantbeleving

Gamechanger.

HET STIMA MARKETING BOOK OF THE YEAR – DE SHORTLIST 2016

Paradigma shifts

1 Tevreden	Enthousiast
2 Product	Beleving
3 Doelen	Hoger doel
4 KTO	Continu luisteren
5 Control	Zelfsturing
6 Competenties	Heelheid
7 Processen	Klantreizen
8 Digital	Human
9 NPS	Service scorecard

9 VERBETEREN, LEREN EN INNOVEREN

8 STUREN OP DE SERVICE EXCELLENCE EFFECT CHAIN

6 KLANTGERICHTE EN BEZIELDE MEDEWERKERS DOOR EXCELLENT HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

7 MIDDELEN, TECHNOLOGIEËN, PROCESSEN, STRUCTUREN EN PARTNERSHIPS DIE DE KLANTBELEVING VERSTERKEN

5 HET ONTWERPEN VAN EEN UITZONDERLIJKE KLANTBELEVING

4 CULTUUR DIE BOEIT EN BINDT

3 SERVICE EXCELLENCE LEIDERSCHAP

1 DE KLANT ECHT BEGRIJPEN

2 ONTVOUWEN VAN VISIE, MISSIE EN STRATEGIE

ServiceExcellence.nu