

Customer Intimacy

Bedrijfsstrategie Perflexxion

Een jaar geleden...

Ontwikkeling nieuwe branding *Samen groeien door te ontdekken*



Waarom?

Wij geloven dat persoonlijke en professionele groei van mensen de basis is voor de ontwikkeling van organisaties.

Hoe?

Door persoonlijke aandacht creëren we inzicht en zorgen we dat iedereen in zijn kracht wordt gezet.

Wat?

Samen groeien door te ontdekken

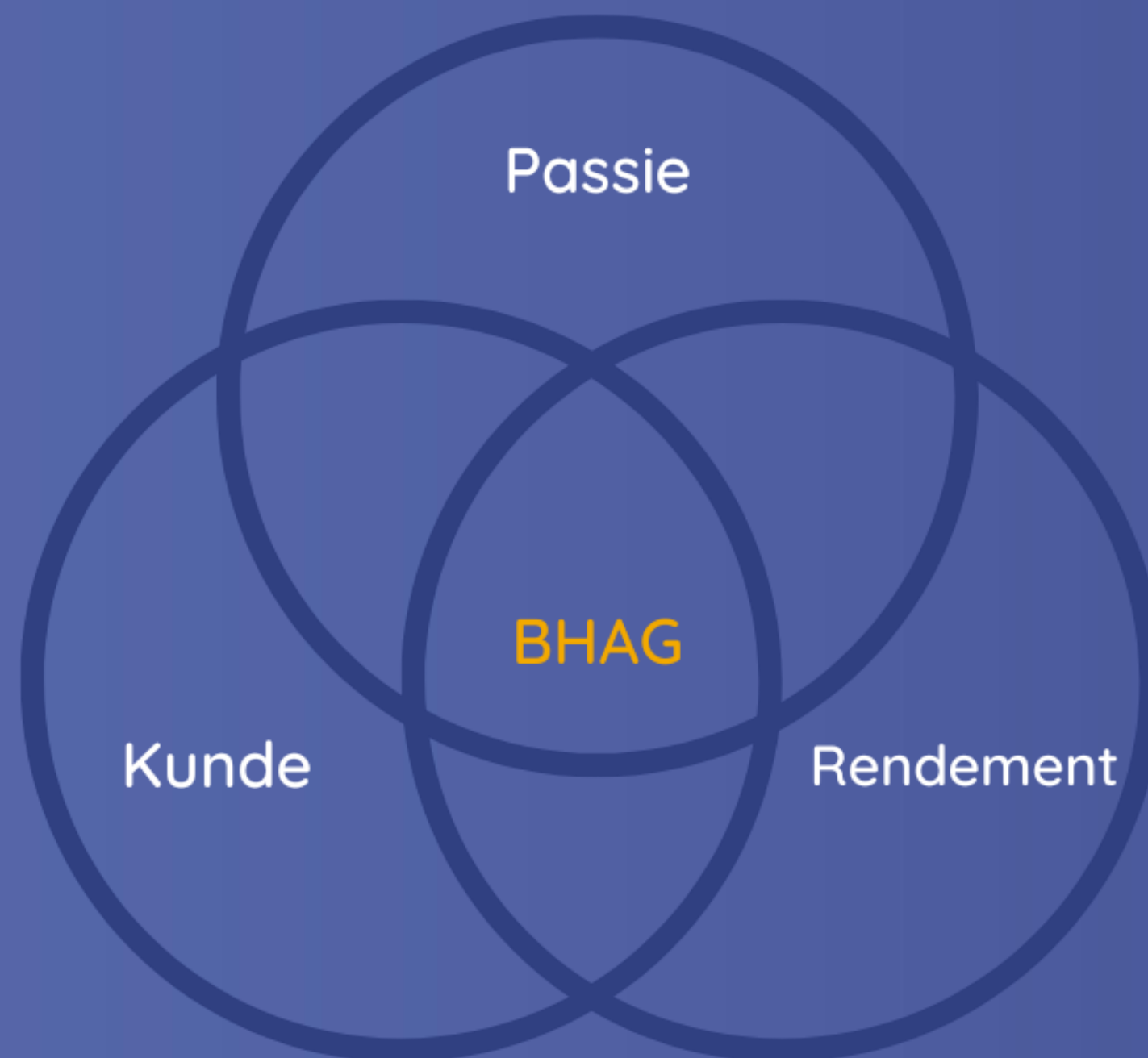
Nieuwe branding

BHAG – Making the working world happy!

Big Hairy Audacious Goal:

Een krachtige doelstelling wat succesvolle bedrijven onderscheidt van minder succesvolle bedrijven. Het geeft een duidelijk en ambitieus doel aan.

Het Grote Gedurfde Dappere Doel



Visie & Missie

Waar gaan we voor?

Visie

Arbeid maakt een technologische revolutie door. Dit betekent dat organisaties nu mee moeten in deze transitie. Perflexxion zorgt dat organisaties zich ontwikkelen met volledige aandacht voor de mensen.

Missie

Voor Perflexxion staat ontdekking centraal. Vanuit onze specialisatie in flexibele arbeid gaan wij op zoek naar eigenschappen van mens en organisatie. Met deze kennis zorgt Perflexxion dat we samen groeien en ontwikkelen; als persoon, als organisatie en als maatschappij.

Kernwaarden



Betrouwbaar
Aandacht
Passie
Ontwikkeling



Customer Intimacy

Alle onderdelen samen

Payoff

Kernwaarden met missie en visie

BHAG

Werkgeluk

Arrow Core

Customer Intimacy strategie



Hilde van Gestel

Customer Intimacy
&
Customer Experience expert

Customer Intimacy

Sneak preview van het programma



Customer Intimacy

Samenhang der dingen

Ontwikkelde en onderhanden initiatieven

Arrow Core

Missie, visie en Kernwaarden
BHAG

Werkgeluk



Aanvullende inrichting Customer Intimacy

Bepaal welke klantwaarde jij specifiek kunt toevoegen als medewerker en hoe doe je dat

Sprint 1

Ontwikkel de 2 generieke klantreizen voor opdrachtgever en uitzendkracht

Sprint 2

Ontwikkel en implementeer concepten voor momenten van de waarheid

Richt een closed feedbackloop in & Verbeter vanuit klantfeedback

Sprint 3

Meet customer intimacy via Klant kpi's



Wanneer is het programma succesvol

Het telt op

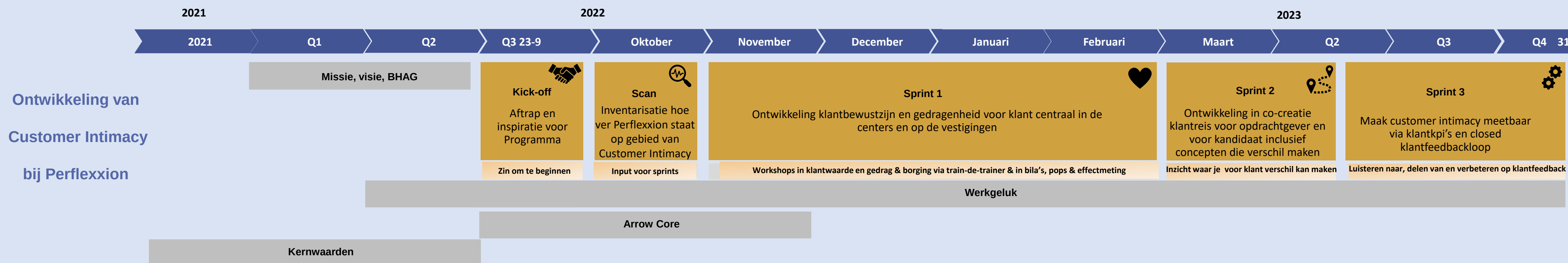


- **Klantbewustzijn** is voelbaar gestegen en er is **gedragenheid voor klant centraal**
- Perflexxion **onderscheidt zich van concurrent** door klantbeleving (ipv prijs of product)
- Customer Intimacy is **opgenomen in beleid** van Perflexxion > invulling aan missie, visie, BHAG en kernwaarden
- Focus op **waarde creatie** ipv op waarde verspilling voor klant en Perflexxion > klantbehoud en werkgeluk
- **Feedbackloop** is ingericht met **dashboarding**
- **Generieke Klantreizen** zijn ontwikkeld en eerste concepten geïmplementeerd
- Er wordt **geprioriteerd op basis van klantfeedback en klantreizen**
- Is **meetbaar** via targets op **organisatie-brede klant kpi's** met bijdrage van alle centers en vestigingen



Programma Customer Intimacy

Roadmap van sprints



Kick-off & Scan

Wat doet Perflexxion al op Customer Intimacy

Kick-off



Scan

- Meeluisteren en meekijken klantinteracties
 - Inventariseren contactkanalen
 - Interviews vestigingen & centers (op locatie of via Teams)
- Bevindingen als input voor sprints



Sprint 1

Creëer klantbewustzijn en gedragingen

Visie

Voor Perflexxion staat ontdekking centraal. Vanuit onze specialisatie in flexibele arbeid gaan wij op zoek naar eigenschappen van mens en organisatie. Met deze kennis zorgt Perflexxion dat we samen groeien en ontwikkelen; als persoon, als organisatie en als maatschappij.



Kernwaarden



Betrouwbaar, Aandacht, Passie en Ontwikkeling



Gedragingen



Klantkompas > Hoe kun jij klant- en merkwaarden toevoegen > borging in DNA



Programma Customer Intimacy

Maakt praktisch

CUSTOMER INTIMACY GEBORGD IN DNA



De medewerkers worden in elke klantinteractie met Perflexxion gefaciliteerd zodat ze

- De visie, strategie en merkbeloften waarmaken
- Daarmee waarde toevoegen voor klant(beleving) en organisatie
- Het verschil maken door proactief, persoonlijk en relevant te zijn