



Bas Hoogland

- Gastheer
- Hoofd Beddenopmaak
- Assistent tuinman
- Spreker
- Blogger
- Levensgenieter

















Even voorstellen...



BRAUN

RALPH  LAUREN





• @bashoogland

BLOG

www.bashoogland.com

Vakantiehuis
huren....

www.deheerlijkheidvijlen.nl

**TOP
5**

**Klantvriendelijkste
bedrijf van Nederland
2010 2011 2012 2013**



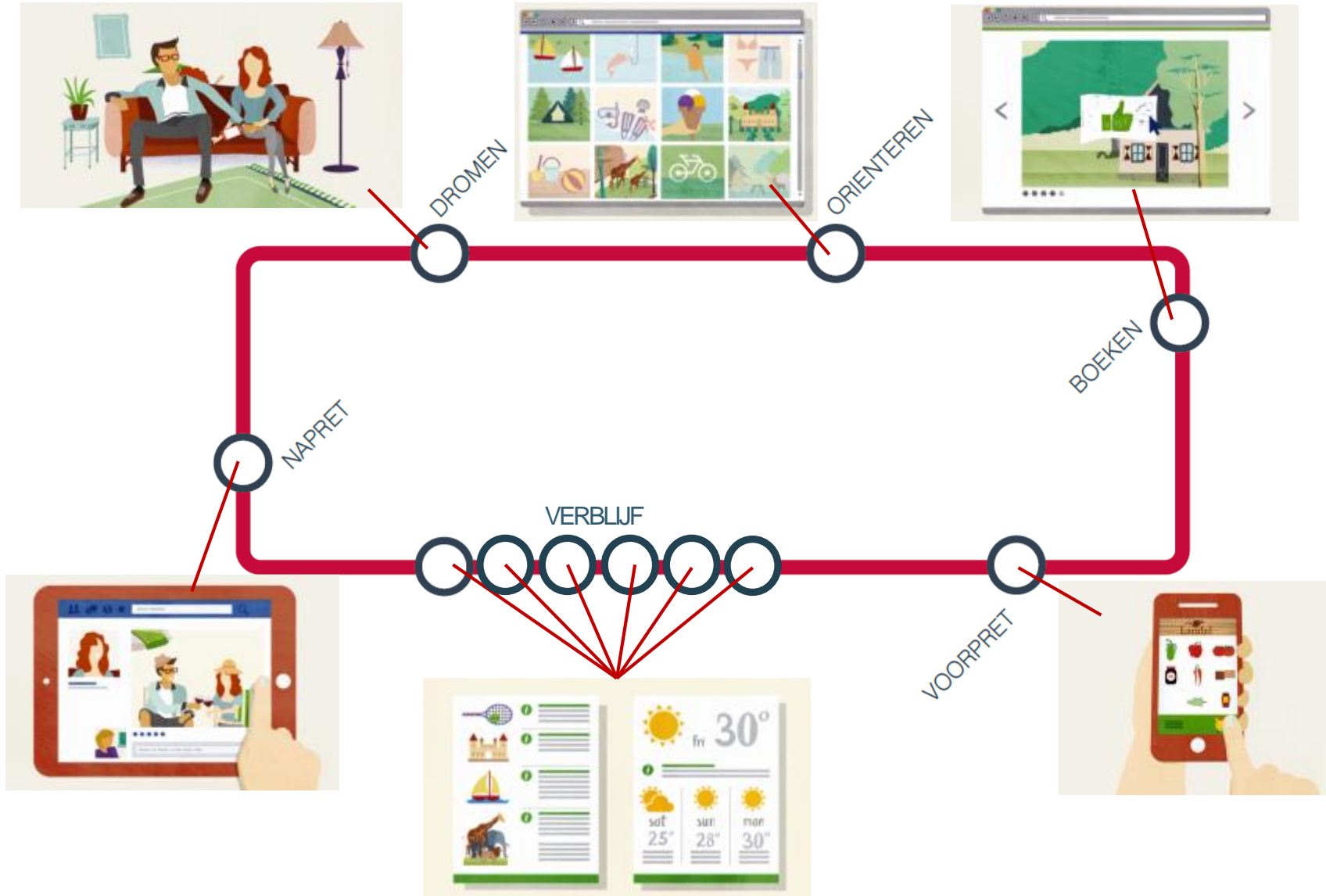
marketresponse

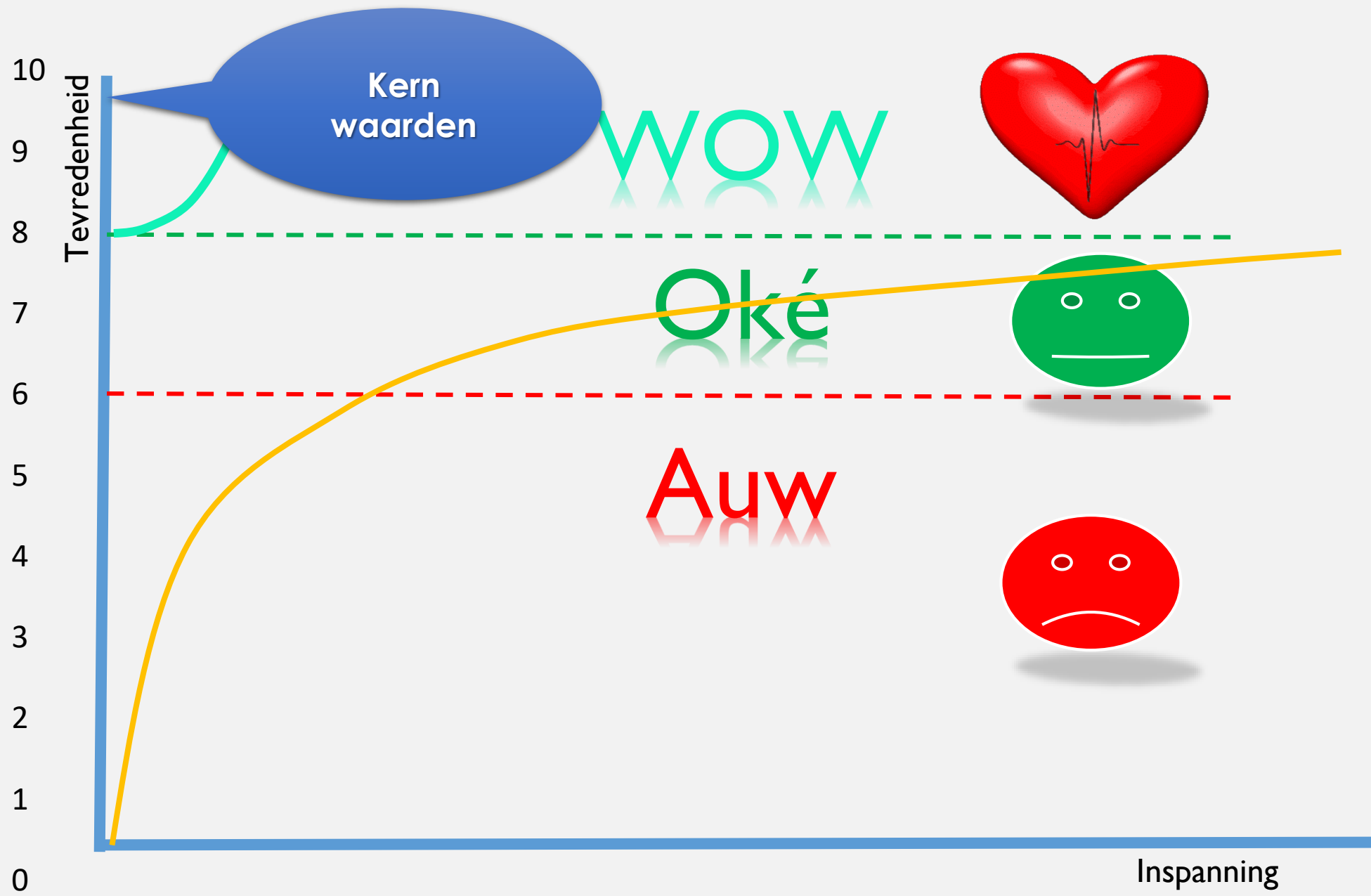
Klantvriendelijkste Directeur van Nederland





'De Klanten reis'



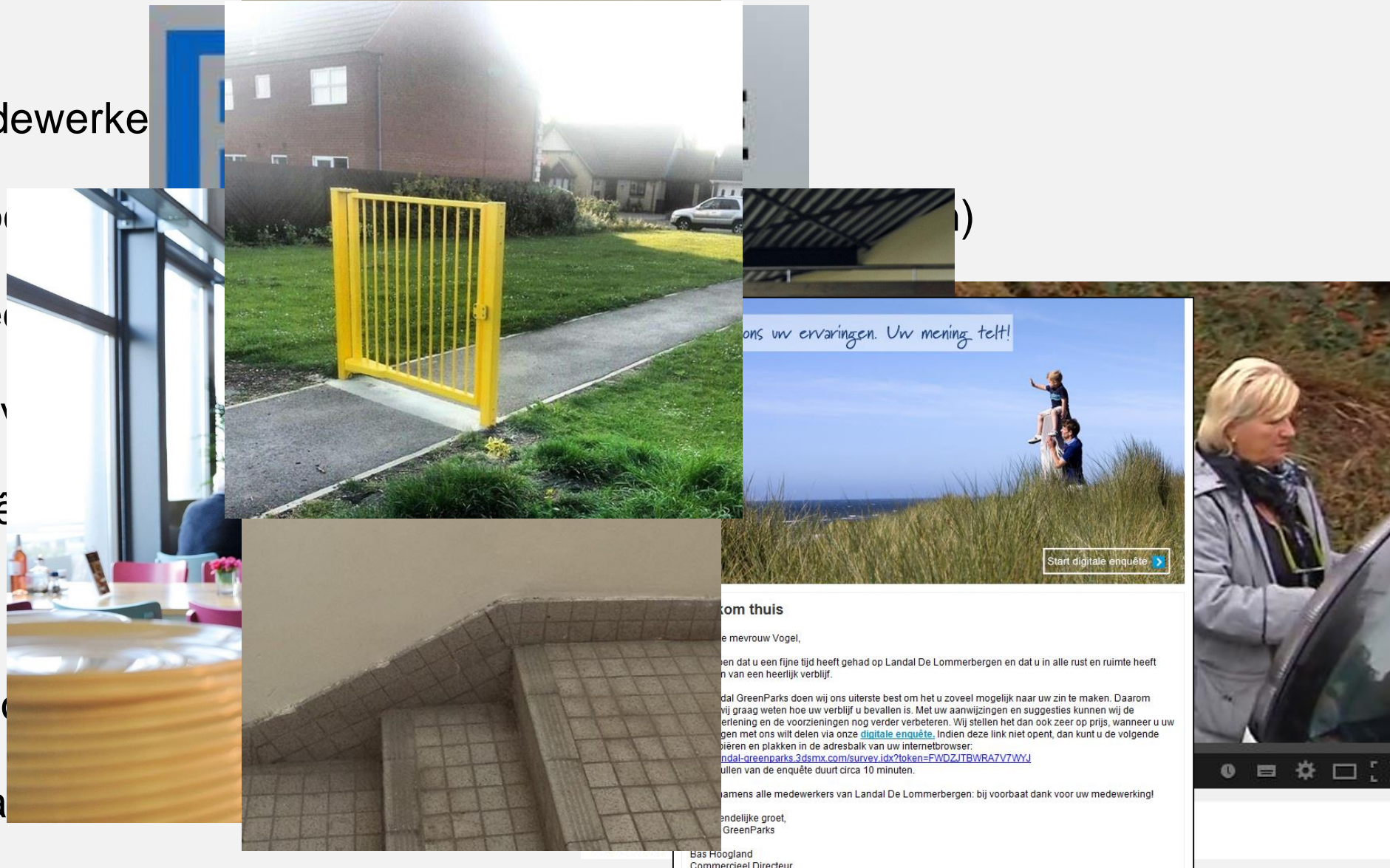


Criteria verkiezing Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland

- **Tijdig fouten oplossen**
- **Goede bereikbaarheid**
- **Beloftes nakomen**
- **Flexibiliteit tonen in de oplossing**
- **Klanten alleen benaderen met relevante informatie**

Succes factoren

- Cultuur
- Selectie medewerkers
- Algemene voor...
- Voorbeeldge...
- Klachtenbrie...
- Online enquê...
- NPS score
- Meedraaien o...
- Social Media



Waar draait het om bij klantvriendelijkheid?

- **Basis kwaliteit / processen op orde (Operational excellence)**
- **Eén geheel zijn**
- **Sympathie**
- **Consideratie**
- **Flexibiliteit**
- **BOVEN verwachting/ WOW !!!**
- **Hostmanship (Service excellence)**

We waited
30 min
NO SERVICE





10 TIPS & ADVIEZEN



HOE

WORD JIJ WAKKER?







WAAROM

uw praktijk ????





Neem alleen
bevlogen én hele leuke
collega's aan





ZOEK DE VERBINDING





**Maak zelf je eigen
klanten reis**

(of nodig iemand wit)





Kleur 's buiten de

lijntjes





Meer complimenten





**blauwe
of
gele
banaan?**





**Het gaat om de
details**





MAKE FUN !!





**~~Behandel de ander zoals jij
behandeld wilt worden.~~**



**Behandel de ander zoals de
ander behandeld wil worden!**

SAMENVATTING



A decorative border in blue ink surrounds the text. It features four large, ornate floral motifs at the corners, each with intricate scrollwork and leaf patterns. The border is composed of thin lines connecting these motifs.

Aardig zijn kost niks

Bas Hoogland