



Klantgerichte Cultuurverandering

Meer markt- en klantgericht zijn.

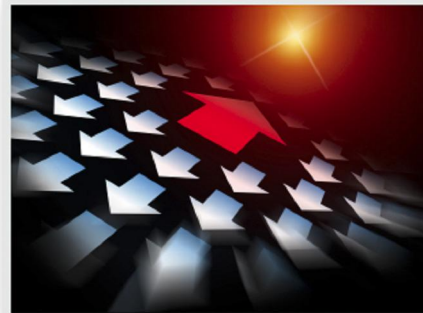
De vraag van een opdrachtgever, ogenschijnlijk simpel. Een veranderingsvraag.

Duurzame verandering

Onze aanpak is dat er echte en duurzame verandering komt, daarom besteedt Falkstone veel aandacht aan verheldering van de vraag:

- Wat betekent meer markt- en klantgericht zijn?
- Wat is er anders als dit is gerealiseerd?
- Wat is de aanleiding van de vraag?
- Wat moet er veranderen ten opzichte van de huidige situatie?
- Wanneer bent u als opdrachtgever tevreden?

Een heldere diagnose: Falkstone houdt gesprekken vooraf. Daarin wordt helder gemaakt wat er speelt op verschillende lagen in de organisatie. Falkstone gaat met u tot de kern, luistert en koppelt de essentie terug. Zij doet een maatwerkvoorstel over hoe verder met uw vraag en stemt het programma met u af.



Training

De procesbegeleiding en het maatwerk trainingsprogramma dat Falkstone voor het middenmanagement heeft ontwikkeld, leidt ertoe dat de middenmanagers, teams meer samenwerken. Een essentieel onderdeel in de training is het helder krijgen van de klantbehoeften, uw specifieke aanbod, uw toegevoegde waarde en focus daarin. De teams leren in de praktijk marketing denken en handelen, beter kennis verwerven en gericht beleid maken voor hun markt en klanten.

Meer weten.

Wilt u meer weten over de aanpak en begeleiding van Falkstone neem [contact](#) op.

"De diagnose die Dorris Falkenstein van Falkstone organisatie- en loopbaanadvies om helder te krijgen wat er nodig is om markt- en klantgerichtheid te ontwikkelen is zeer bruikbaar". " Door o.a. interviews heeft zij de 'echte ruis' bij de deelnemers aan het traject naar boven gehaald. Zodanig dat de vragen, zijn verhelderd. Door zowel op beleids- als procesniveau de verandervraag te begeleiden kwam er beweging en iets nieuws tot stand."

Resultaat

"Het management heeft strategische zaken in de visie aangescherpt. Een scherpere focus voor het middenmanagement was het resultaat".

Innovatie, ontwikkeling van nieuwe producten en een aanbod dat meer afgestemd is op de vraag. Meer samenwerking van de teams met elkaar.

Nieuwsgierig geworden zie [klant aan het woord](#)