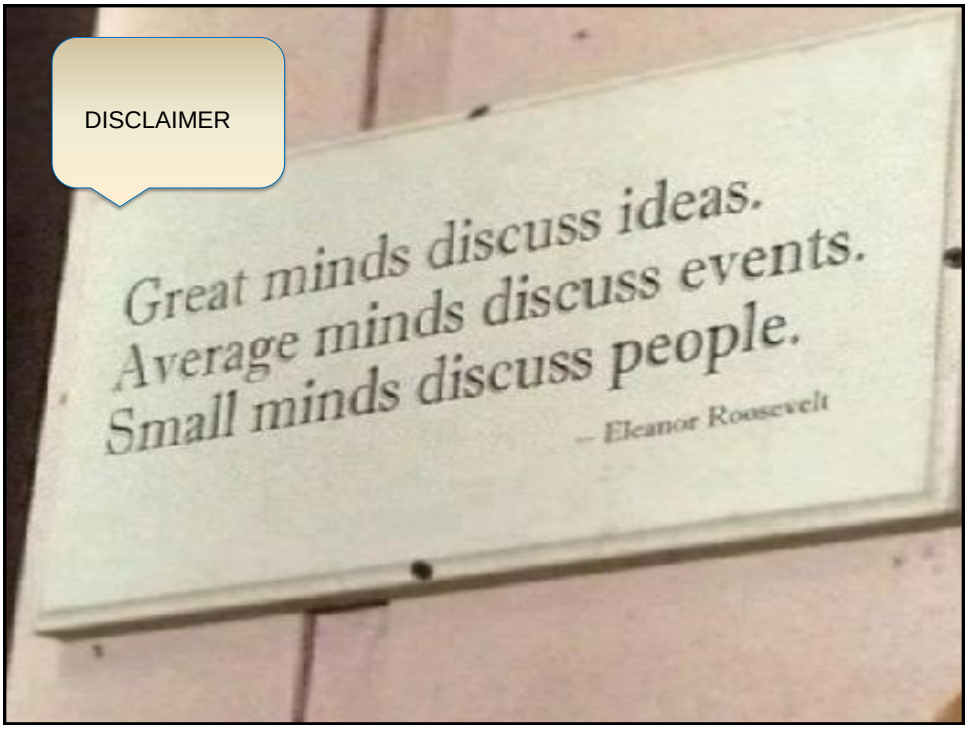
HoGent
BEDRIJF
EN
ORGANISATIE

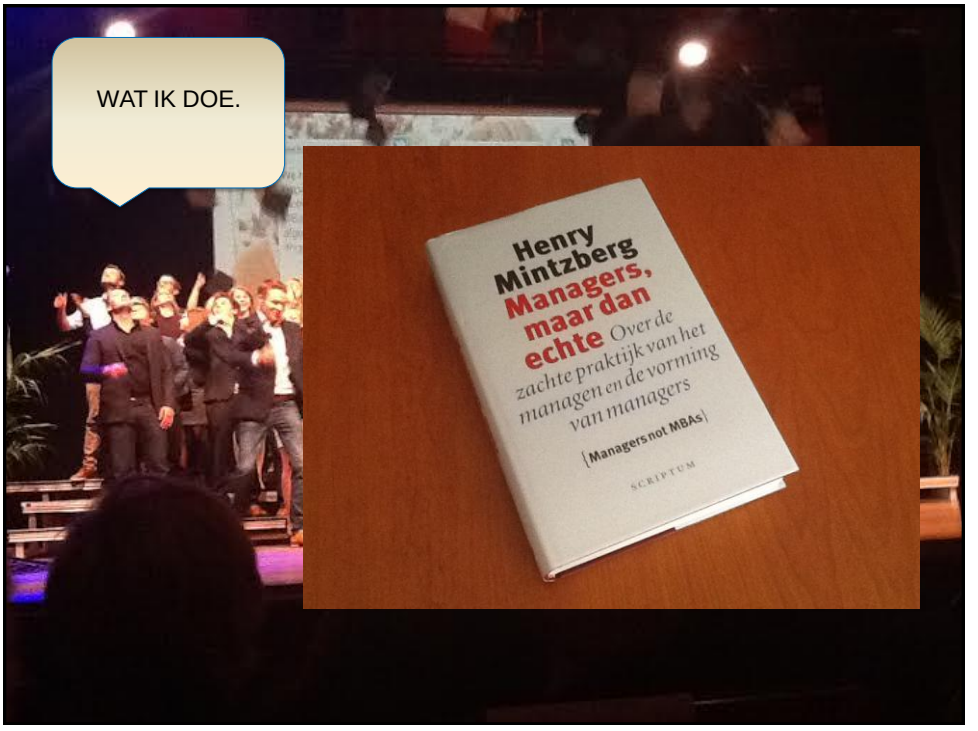
Wat is kwaliteit?
Management perspectief.
Voice of the Customer

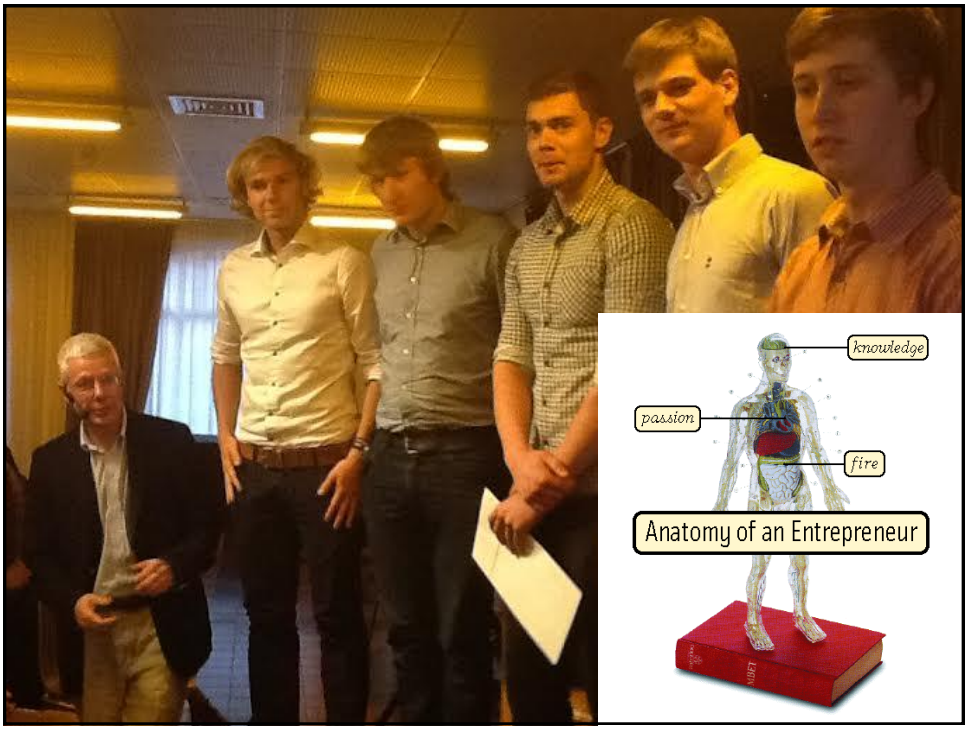
SOK-congres

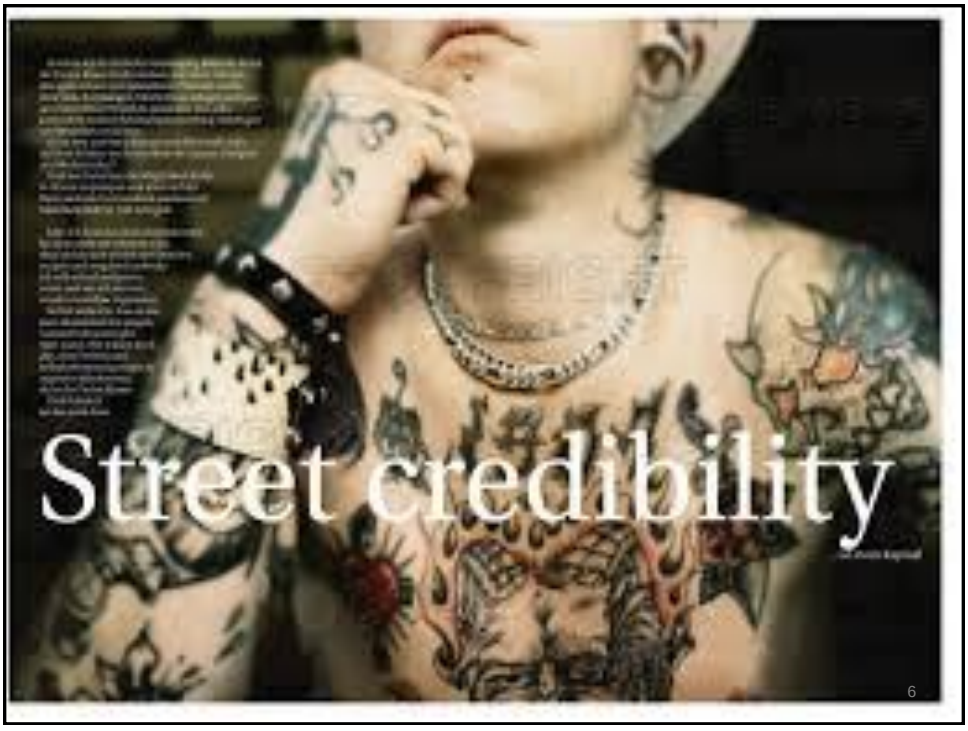
Bart Derre



WAT IK DOE.


WAT IK DOE.
Henry Mintzberg
Managers, maar dan echte
Over de zachte praktijk van het managen en de vorming van managers
Managers not MBAs
SCRIPTUM


knowledge
passion
fire
Anatomy of an Entrepreneur


Street credibility
6

Wat zou ik graag meegeven?

- Wat is kwaliteit?
  Welke KLANTWAARDE dienen wij te ontwikkelen.
- Hoe operationaliseren (en meten) van kwaliteit?
  'Voice of the Customer' wordt geoperationaliseerd in KPI's.
- Hoe realiseren van kwaliteit & tevredenheid met kwaliteit?
  Aligneren van the Voice of the Proces met de Voice of the Customer

HoGent

WAT IS KWALITEIT?

' Kwaliteit is de graad van uitmuntendheid tegen een aanvaardbare prijs en de beheersing van variabiliteit tegen een aanvaardbare prijs'.

HoGent

VIZIER

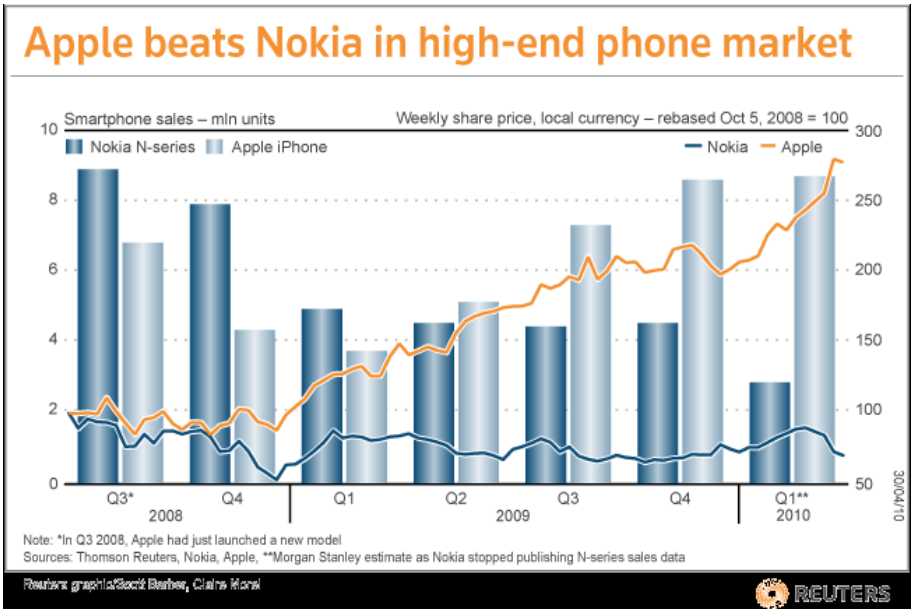
DE KLANT IS KONING

EEN NASCHOLINGSVRIENDELIJK KLIMAAT CREËREN

OUDE PARADIGMA DENKEN

HoGent

9



HoGent

10

Wat maakt Nespresso succesvol?

HoGent 11

Ondernemen:

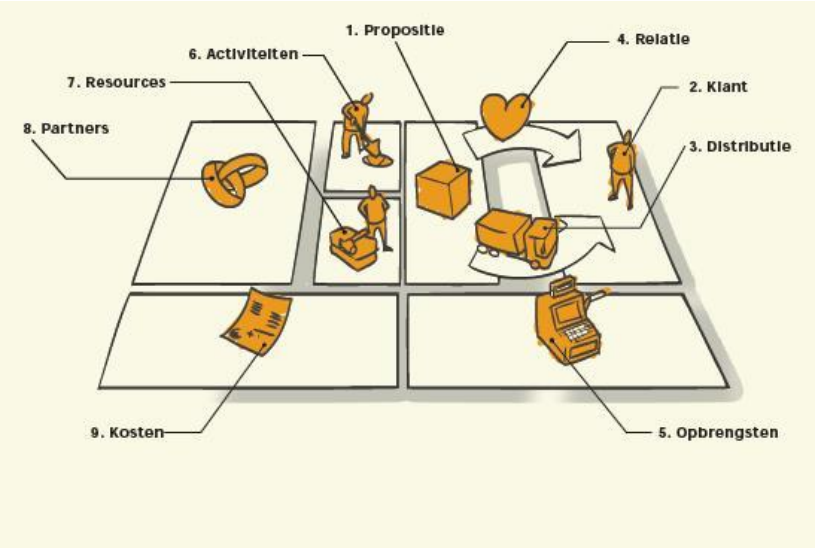
Niet enkel producten/diensten maar een BUSINESS MODEL centraal.

Ondernemen:

Klantwaarde realiseren waardoor klanten u kiezen ipv uw concurrenten.

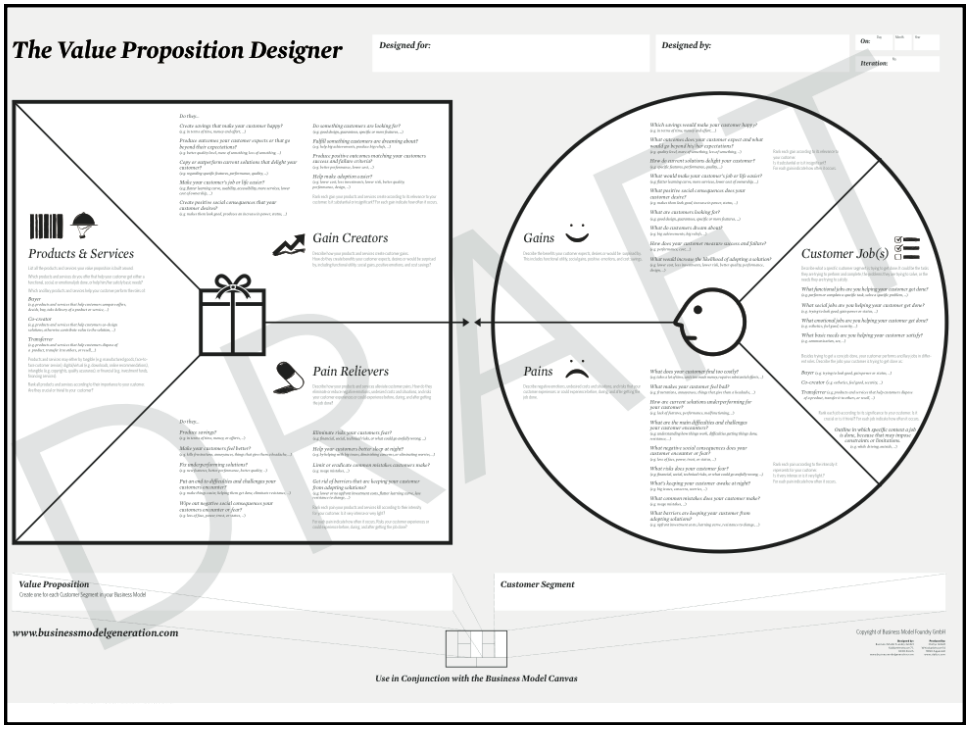
HoGent 12

Business Model Canvas



HoGent

13



Waardepropositie.

- ‘The bundle of products & services that create value for a specific Custmer Segment’.
- Waarom kiest de klant voor jou en niet voor jouw concurrent.
- ‘Mix of elements catering to that segment’s needs’.

HoGent 15

Klantensegment
Doelgroep

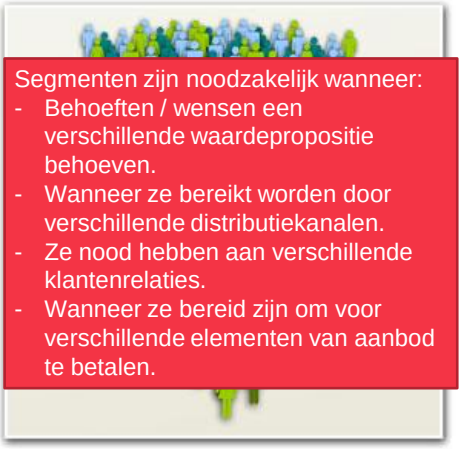
WIE GAAN WE BEDIENEN?

Wie zijn onze belangrijkste klanten?

HoGent 16

Klantensegment
Doelgroep

WIE GAAN WE BEDIENEN?



Segmenten zijn noodzakelijk wanneer:
- Behoeften / wensen een verschillende waardepropositie behoeven.
- Wanneer ze bereikt worden door verschillende distributiekanalen.
- Ze nood hebben aan verschillende klantenrelaties.
- Wanneer ze bereid zijn om voor verschillende elementen van aanbod te betalen.

HoGent

17

Klantenbehoeften.

- Welke *concrete attributen (VoC)* zijn voor *uw klantensegment* van belang?

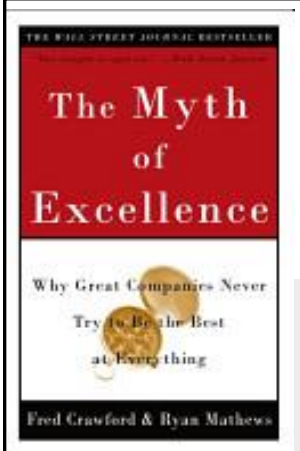
- Broodjeszaak studentenbuurt.

- goedkoop
- snel
- basisvariatie menu: veilig & lekker.

- Broodjeszaak in Veldstraat: zelfde VoC?
  I THINK NOT!

HoGent

18



HoGent

Wat zou ik graag meegeven?

- Wat is kwaliteit?
  Welke KLANTWAARDE dienen wij te ontwikkelen.
- Hoe operationaliseren (en meten) van kwaliteit?
  'Voice of the Customer' wordt geoperationaliseerd in KPI's.
- Hoe realiseren van kwaliteit & tevredenheid met kwaliteit?
  Aligneren van the Voice of the Proces met de Voice of the Customer

HoGent

WAT IS KWALITEIT?

‘ Kwaliteit is de graad van uitmuntendheid tegen een aanvaardbare prijs en de beheersing van variabiliteit tegen een aanvaardbare prijs’.

HoGent

HoGent

22

WIJ ZIJN ANDERS…
BIJ ONS KAN JE NIET METEN…

TEVEEL COVARIABELEN

WIJ MOETEN NIET METEN, WIJ WETEN DAT WE GOED BEZIG ZIJN…BUIKGEVOEL

ARGUMENTEN DIE IK REEDS 20 JAAR HOOR OVER ALLE SECTOREN HEEN…

HoGent

23

STAP 1: SEGMENTATIE

STAP 2: POSITIONEREN

USP ontwikkelen

STAP 3: HYPOTHESEN MBT KLANTWAARDE

ATTRIBUTEN	PRIJS

STAP 4: CTQ's ONTWIKKELEN

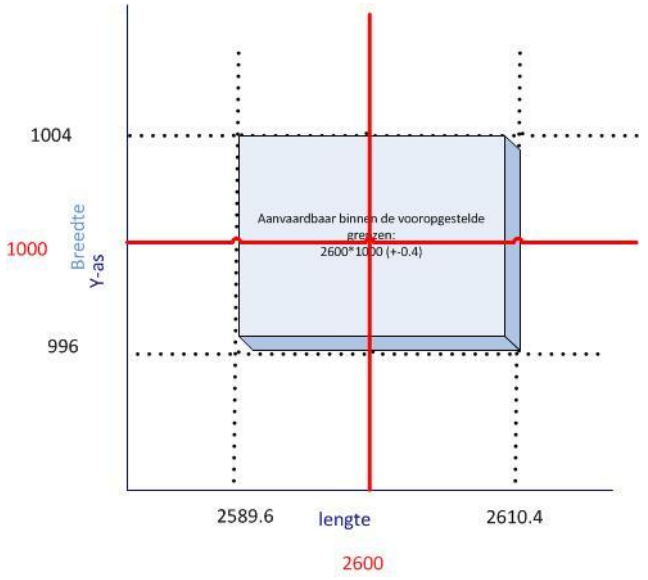
Meetbare attributen.	Normen aan koppelen.

STAP 5: KRITISCHE PROCESSEN KOPPELEN.

Product / Service design

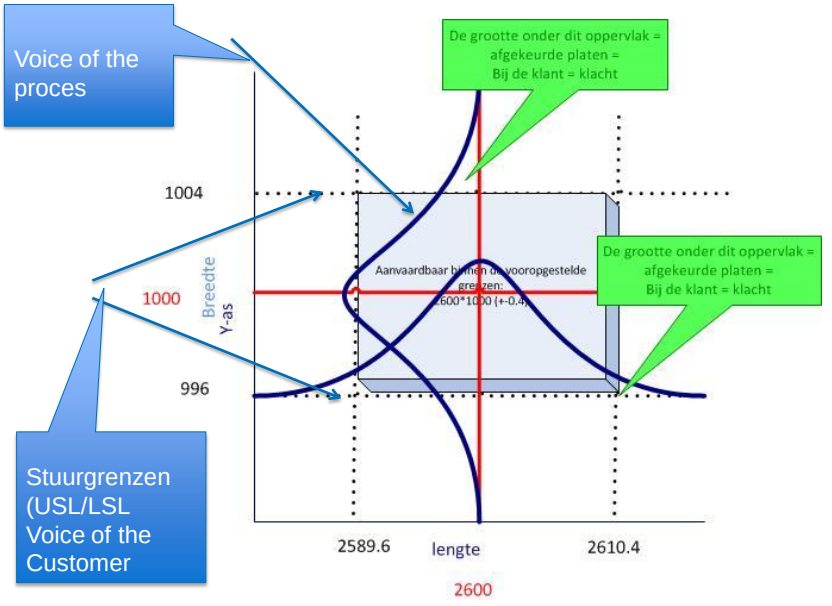
HoGent

24



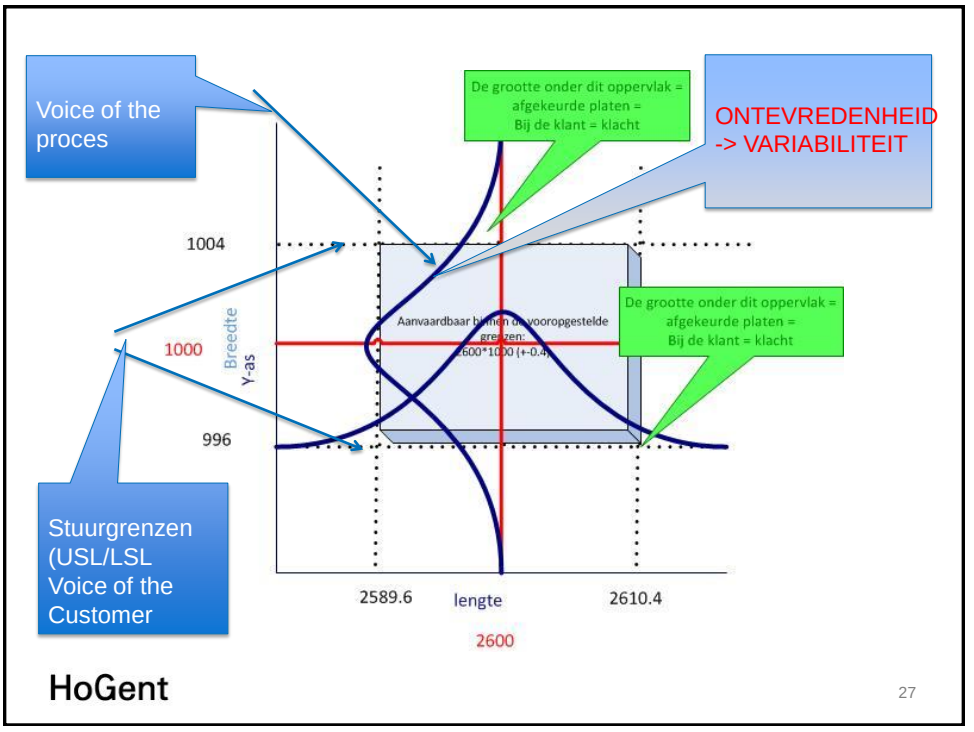
HoGent

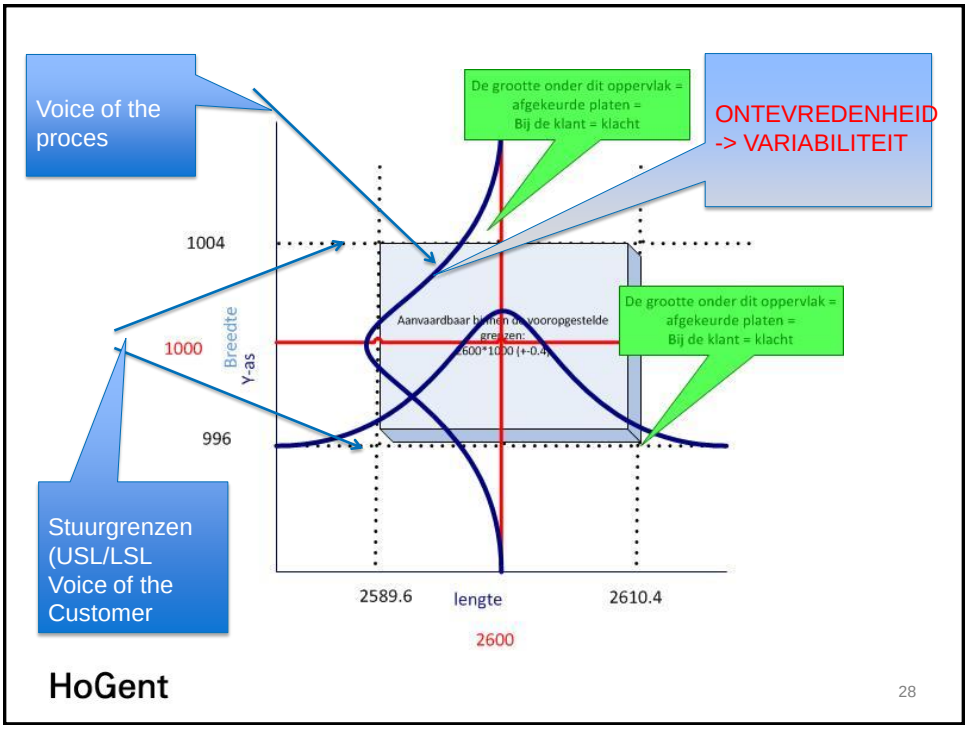
25

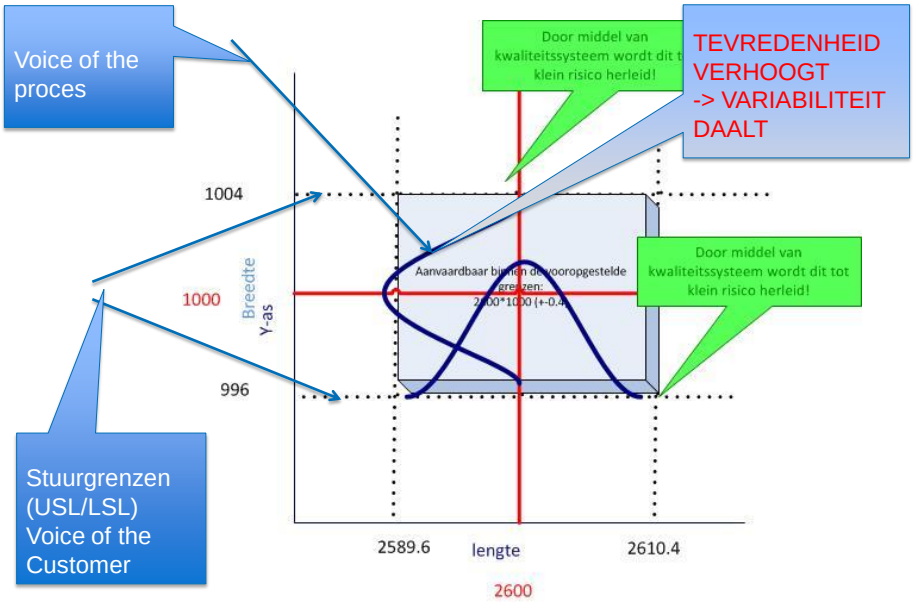


HoGent

26


Voice of the proces
De grootte onder dit oppervlak = afgekeurde platen = Bij de klant = klacht
ONTEVREDENHEID -> VARIABILITEIT
1004
1000
996
Breedte Y-as
Aanvaardbaar binnen de vooropgestelde grenzen: 2600*1000 (+-0.4)
De grootte onder dit oppervlak = afgekeurde platen = Bij de klant = klacht
Stuurgrenzen (USL/LSL Voice of the Customer
2589.6
lengte
2610.4
2600
HoGent
27


Voice of the proces
De grootte onder dit oppervlak = afgekeurde platen = Bij de klant = klacht
ONTEVREDENHEID -> VARIABILITEIT
1004
1000
996
Breedte Y-as
Aanvaardbaar binnen de vooropgestelde grenzen: 2600*1000 (+-0.4)
De grootte onder dit oppervlak = afgekeurde platen = Bij de klant = klacht
Stuurgrenzen (USL/LSL Voice of the Customer
2589.6
lengte
2610.4
2600
HoGent
28



HoGent

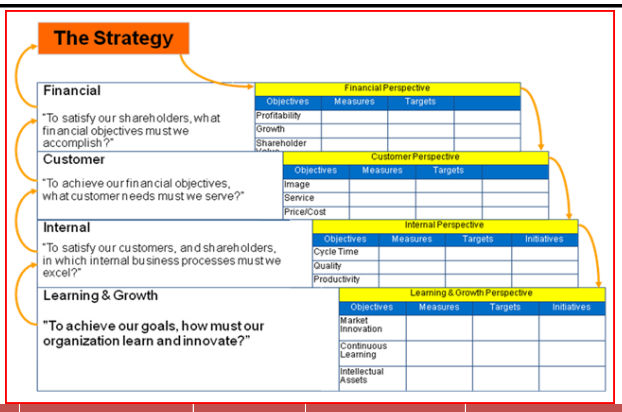
29

METEN IS WETEN? JA MAAR!

- VoC bepaalt relevantie meten VoP,
- Management: doelgerichtheid -> meten VoC cruciaal.
- NOOIT 1 SOLOMETING! Meting wordt zinvol in logisch samenhangend kader van *falsifieerbare hypothesen* = STRATEGIE.
- TIP: METEN VAN *DRIVERS / PREDICTORS* ESSENTIEEL.
- BELANGRIJKSTE VAN METEN = LEREN.

  SINGLE LOOP & DUBBEL LOOP.

HoGent



Perspectief	Strategische doelstelling	Meting	Resultaat meting 2010	Initiatief (Acties)	Resultaat meting 2011
Financieel	Toename omzet	Omzet in Euro	25000		26000
Klanten	Vertrouwen van klanten in ons financieel advies vergroten	Klantentevredenheid (schaal van 10)	7	Segmenteringsinitiatief	7
Intern	Cross - selling productlijn	Uren met klant	2	Initiatief financiële planning	2
Leer en groei	Productkennis van front-office medewerkers	Kennistoets (op schaal van 20)	12	Opleiding van front-office mw.	13

METEN IS WETEN? JA MAAR!

- Management: *specialiseren & coördineren*.
  VoC/VoP = *coördinatiemechanisme*. **ONVOLLEDIG!**
- Andere coördinatiemechanismen sluiten aan:
  Input/proces/output &
- Belangrijkste: ***cultuur.***
  2 FUNCTIES DIE VEEL BETER WERKEN DAN METEN=WETEN.

HoGent

Interne integratie

"We also have some part-time positions available for people who only want to work 60 or 80 hours a week."

Externe adaptatie

HoGent

33

HoGent

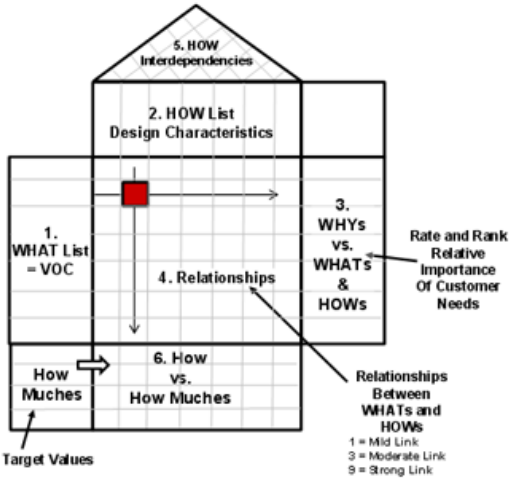
Wat zou ik graag meegeven?

- Wat is kwaliteit?
  Welke KLANTWAARDE dienen wij te ontwikkelen.
- Hoe operationaliseren (en meten) van kwaliteit?
  'Voice of the Customer' wordt geoperationaliseerd in KPI's.
- Hoe realiseren van kwaliteit & tevredenheid met kwaliteit?
  Aligneren van the Voice of the Proces met de Voice of the Customer

HoGent

HoGent

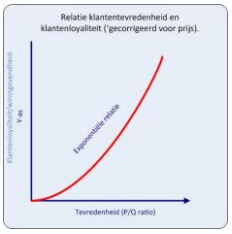
HoGent

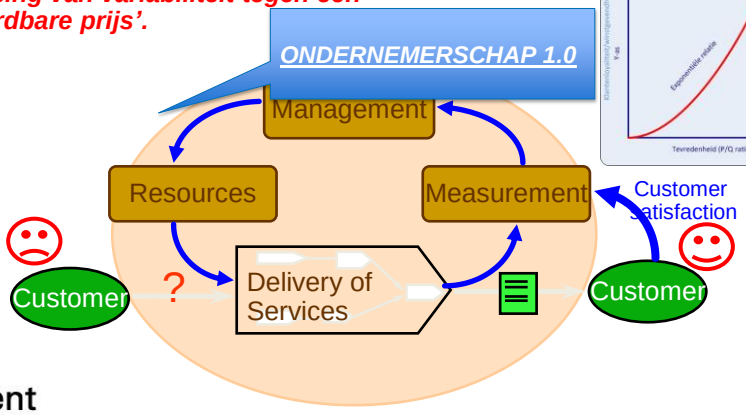


HoGent

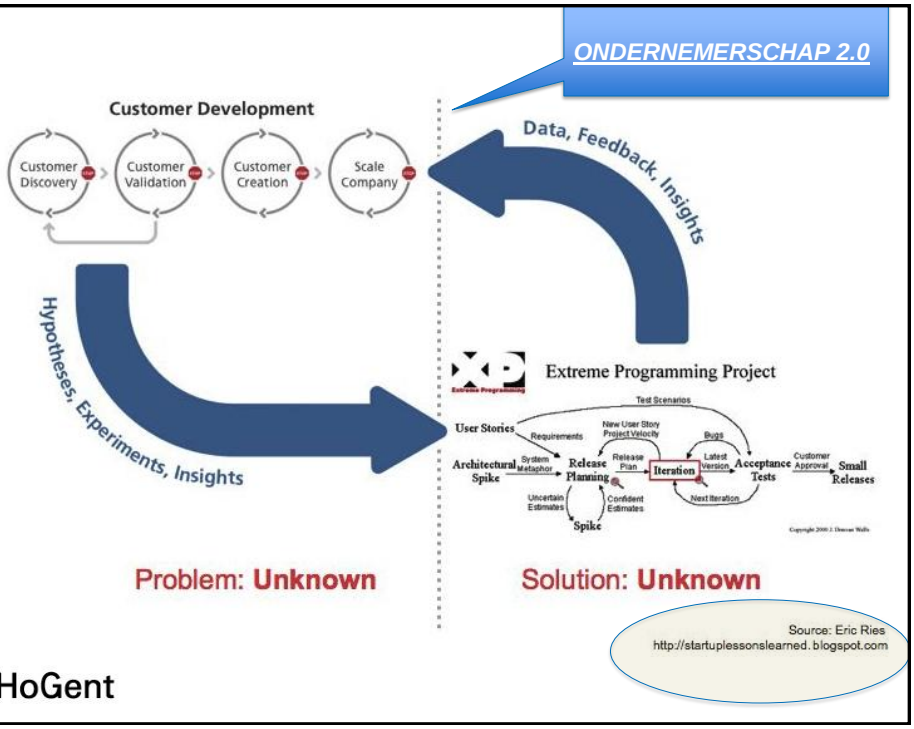
WAT IS KWALITEIT?

‘ Kwaliteit is de graad van uitmuntendheid tegen een aanvaardbare prijs en de beheersing van variabiliteit tegen een aanvaardbare prijs’.



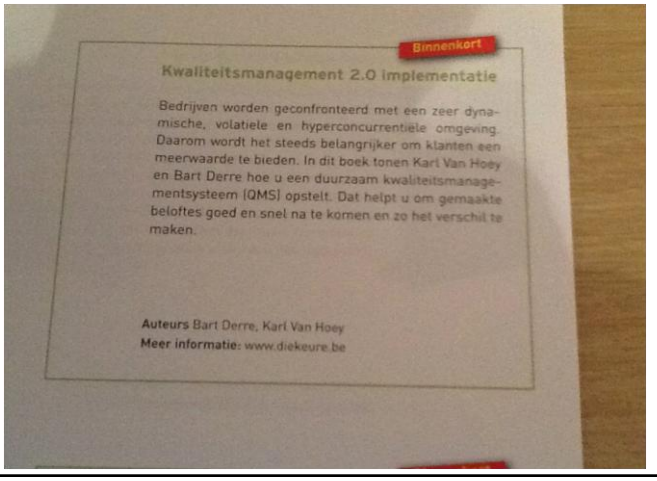


HoGent



HoGent

@kmoquality
bart.derre@hogent.be



Binnenkort

Kwaliteitsmanagement 2.0 implementatie

Bedrijven worden geconfronteerd met een zeer dynamische, volatiele en hyperconcurrentiële omgeving. Daarom wordt het steeds belangrijker om klanten een meerwaarde te bieden. In dit boek tonen Karl Van Hoey en Bart Derre hoe u een duurzaam kwaliteitsmanagementsysteem (QMS) opstelt. Dat helpt u om gemaakte beloftes goed en snel na te komen en zo het verschil te maken.

Auteurs Bart Derre, Karl Van Hoey
Meer informatie: www.diekeure.be

HoGent