

De kracht van klantgedrevenheid

Een samenwerking tussen
Cloudoe & B-Partners



Een balans tussen
merkbeleving,
klantbeleving en
medewerkerbeleving...

Balans

In een wereld waar klanttevredenheid de sleutel is tot zakelijk succes, wordt het steeds belangrijker voor organisaties om klantgerichtheid in alle lagen te evalueren en te optimaliseren.

Klanten hebben hogere verwachtingen en de concurrentie neemt toe. Het vinden van balans tussen merkbeleving, klantbeleving en medewerkerbeleving is cruciaal om een sterke marktpositie te behouden en uit te breiden.

Een filosofie, gebaseerd op 3 pijlers

Klantgerichtheid is geen project, maar een filosofie die bedrijven helpt groeien door relaties op te bouwen met hun klanten. Maar hoe zorg je ervoor dat jouw organisatie niet alleen de klant centraal stelt, maar ook je medewerkers motiveert en je merk versterkt?

Het antwoord ligt in het vinden van de balans tussen drie essentiële pijlers: merkbeleving, klantbeleving en medewerkerbeleving. Deze drie elementen zorgen samen voor een solide basis voor een klantgerichte organisatie.

1. Merkbeleving

Een sterke klantgerichte organisatie begint met een duidelijk merkverhaal dat consistent wordt verteld door het merk, de klant en de medewerkers. Merkbeleving draait om wie jij bent als organisatie, jouw DNA. Het is belangrijk dat je duidelijk voor ogen hebt waar jouw bedrijf voor staat en dat je dit kunt vertellen naar een aansprekende missie en visie.

Een sterk merkverhaal resoneert niet alleen bij jouw klanten, maar ook bij jouw medewerkers. Zij moeten de waarden van het bedrijf niet alleen begrijpen, maar ook uitdragen in hun dagelijkse werk.

Samen met B-Partners kun je jouw merkverhaal aanscherpen, zodat het niet alleen op papier sterk is, maar ook daadwerkelijk wordt beleefd binnen de organisatie. Door middel van workshops en strategische sessies formuleren we een missie die inspireert en concrete acties mogelijk maakt.

Cloude ondersteunt dit merkverhaal met technologie. Onze klantcontactsoftware zorgt ervoor dat jouw merkconsistent omnichannel wordt. Met deze tools kun je niet alleen jouw boodschap versterken, maar ook direct inspelen op de behoeften van je klant.

2. Klantbeleving (CX)

Hoe sluit jouw dienstverlening aan bij de wensen van je klanten? Consistente en relevante klantcontactmomenten zijn cruciaal om aan de verwachtingen van je klant te voldoen.

B-Partners helpt je om de behoeften van je klanten te leren kennen begrijpen. Onder andere door insights vergaren (kwalitatief en kwantitatief), persona te ontwikkelen en customer journeys samen te stellen. Zodat je in staat bent om effectief op deze behoeften in te spelen.

Bij Cloudoe helpen we je om je klantbeleving te verbeteren door middel van onze technologische oplossingen, zoals Talkdesk en Genesys. Deze tools centraliseren en stroomlijnen klantcontact via verschillende kanalen, waardoor je een consistente klantervaring biedt, ongeacht het contactpunt.

Cloudoe ondersteunt je bij elke stap van de implementatie, zodat onze software naadloos aansluit op jouw bedrijfsprocessen. We zorgen ervoor dat je niet alleen efficiënt werkt, maar ook dat je klanten zich gehoord en gewaardeerd voelen, wat hun tevredenheid en loyaliteit vergroot. Kortom, met Cloudoe verbeter je niet alleen je klantcontact, maar til je ook de hele klantbeleving naar een hoger niveau, zodat je altijd kunt inspelen op de verwachtingen van je klanten.

3. Medewerkerbeleving (EX)

Medewerkers zijn de drijvende kracht achter het succes van een klantgerichte strategie. Ze zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor klanten en bepalen daarmee hoe jouw organisatie wordt ervaren. Daarom is het van groot belang dat medewerkers zich betrokken voelen bij jouw organisatie en gemotiveerd zijn om bij te dragen aan het succes.

Een sterke medewerkerbeleving begint met een positieve bedrijfscultuur waarin medewerkers zich gewaardeerd voelen en duidelijk begrijpen wat de missie en visie van het bedrijf is. Uit onderzoek blijkt echter dat veel organisaties hier nog stappen in kunnen zetten: slechts 1 op de 5 medewerkers voelt zich echt betrokken bij hun werk, en 65% van de medewerkers mist waardering in hun functie.

B-Partners gaat met je medewerkers aan de slag. Medewerkers die trots zijn op het bedrijf waarvoor ze werken, zullen deze trots ook uitstralen in hun interacties met klanten. Uiteindelijk zorgen gemotiveerde medewerkers voor tevreden klanten en een sterkere klantgerichtheid.

De samenwerking

De samenwerking tussen Cloudoe en B-Partners biedt een complete aanpak om klantgerichtheid op alle niveaus van jouw organisatie te versterken. Terwijl B-Partners zich richt op het optimaliseren van merk- en medewerkerbeleving, biedt Cloudoe de technologische tools om klantcontactprocessen te beheren en te verbeteren. Samen zorgen we ervoor dat klantgerichtheid niet alleen een strategie op papier is, maar een integraal onderdeel van de bedrijfscultuur en de dagelijkse operatie.



Wil jij ook ontdekken hoe we jouw klantgerichtheid verbeteren?

Neem contact met ons op en we bespreken graag hoe we samen jouw klantcontact kunnen optimaliseren.

**Valuable
connections,
made
together.**

