



## Wat zit erin voor u?

- **Klantentevredenheid.** U wilt graag werken met consultants / trainers waarover de klanten tevreden zijn. Lees meer over ons tevredenheidsonderzoek van mei 2009. Pagina 1 en 2.
- **“U bent bij de 2,5% beste consultants in Vlaanderen”.** Wie zou dit niet willen horen? Jan Roel van Rhee werd eind februari geaudit voor de KMO portefeuille van de Vlaamse Gemeenschap. Het resultaat mag er zijn. Meer: pagina 4.
- **Training: implementeren.** In 2008 werden de eerste grotere projecten verricht met het IIP (Internet Implementatie Platform). Bij een van onze klanten registreerden we alvast 1500 positieve interventies op 2 weken tijd. Pagina 3.
- **Uw eigen sales of service benchmark!** Met de unieke Best Performers Analyse legt u de lat hoger. Pagina 3.
- **SB Management skeelerprijs 2009.** Pagina 3.

## 8,64 op 10, een bijzonder hoge score

“We zijn er blij mee en gaan verder verbeteren!”

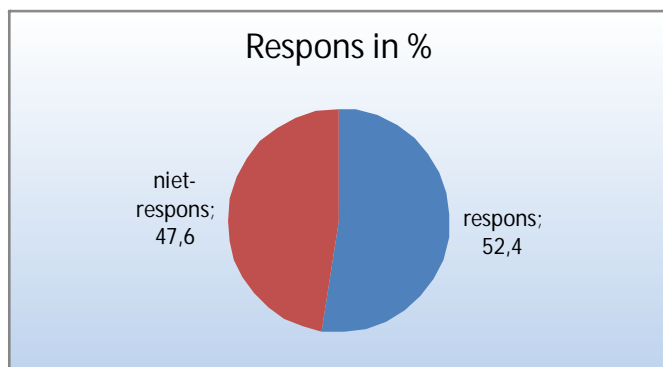
Twee jaar geleden hadden we in samenwerking met SB Marketing nog een divisie voor het meten van klantentevredenheid. Meestal haalden succesvolle bedrijven een 7,8 en soms een 8,0 op 10. De nieuwste score van ons eigen klanttevredenheidsonderzoek is 8,64 op 10.

Jan Roel van Rhee: “als je onze scores daarmee vergelijkt, dan is de 8,64 op 10 fenomenaal hoog. Direct na de rapportering aan de deelnemers van de enquête kregen we felicitaties binnen. Dan weet je weer waarvoor je elke dag hard werkt!

De resultaten van de enquête geven ook aan dat hier en daar wel wat gewijzigd mag worden. En ook daar werken we elke dag hard aan.

### Respons

De respons voor onze internetenquête bedraagt 52,4%, dit is behoorlijk, zeker gezien er niet is nagebeld. Vergelijkingspunt: bij andere bedrijven ligt dit percentage tussen 15% en 50% indien er niet wordt nagebeld.



### Aanbevelingsgraad

Zou u niet graag veel klanten hebben die u aanbevelen?

- Ja: 90,9% van de respondenten beveelt ons zonder meer aan bij andere bedrijven.
- Geen antwoord : deze respondenten geven geen antwoord of geven in hun commentaar zowel ja als neen aan (ja want... en nee want...)

De aanbevelingsgraad ligt zonder meer hoog. We hopen dat uiteindelijk iedereen volmondig JA zegt bij de volgende enquête.



Als deze 91% respondenten ons in de praktijk echt gaan aanbevelen, dan krijgen we natuurlijk super mond-aan-mond reclame. Daar is echter in de praktijk nog meer voor nodig...

De aanbevelingsgraad is natuurlijk wel een goede een indicator van de geldigheid van de klanttevredenheid. Als deze beiden hoog zijn, dan weet je zeker dat je goed zit met de resultaten.

>>>

# 8,64 op 10, een bijzonder hoge score (Vervolg klanttevredenheidsenquête)

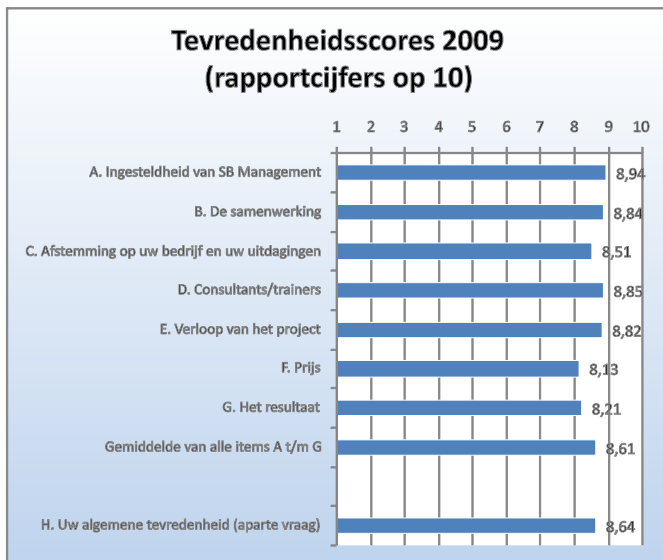
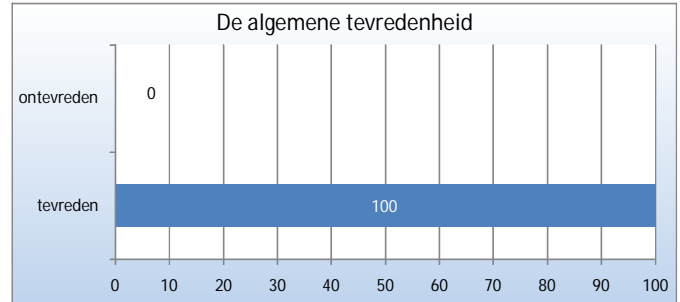
## Hoge scores voor elk deelgebied

Over de hele lijn is er een goed resultaat. Het resultaat is consistent: de onderwerpen uit de vragenlijst hebben een sterke correlatie met de gegeven eindscore.

- De algemene tevredenheid (laatste vraag van de enquête): 8,64 / 10.
- De gemiddelde tevredenheid over alle items: 8,61 / 10.
- De scores zijn goed, gemiddeld zit een bedrijf dat de tevredenheid meet, tussen de 7,8 en 8,0 punten. SB Management ligt met 8,61 daar een stuk boven.
- Op sommige punten moeten we zeker bijsturen, in alle gevallen is dit individueel verschillend per klant.

## Algemene tevredenheid

Eindscore: 100% geeft aan dat ze tevreden zijn!



## Ons engagement

We stellen vast dat de tevredenheid van onze klanten in het algemeen hoog is. Er zijn ook enkele minder sterke punten, deze zijn overwegend individueel verschillend per respondent.

Dit is ons direct actieplan voor de volgende periode:

- De communicatielijnen nog korter houden met onze klanten  
Individuele elementen oplossen en/of aanpakken
- Verder monitoren en verbeteren van de belangrijke KPI's van uw tevredenheid!

Ons engagement blijft : "groei creëren op gebied van uw service en sales". Dank u voor uw vertrouwen en uw mening. Tot binnenkort!

Jan Roel van Rhee

## Ons nieuwste boek "Klantgericht werken bij de overheid"

SB Management zet meer dan 15 jaar ervaring in het trainen en begeleiden van overheidsorganisaties te boek.

Het was alweer enige tijd geleden dat SB Management een boek schreef, toen ging het over verkopers. De topverkopers vertelden in hun interviews "moeilijke klanten bestaan niet". En ze demonstreerden direct dat ze elke klant aankonden. Zo'n statement zegt trouwens meer over de verkopers dan over de klanten...

Het is waarschijnlijk al even weinig verrassend dat de beste dienstverleners onder overheidsmedewerkers precies dezelfde mindset hebben: "moeilijke klanten bestaan niet". Want hetgeen je beheerst, is namelijk zo alledaags, dat het niet als moeilijk wordt ervaren.

### Gratis aanvragen op onze website

De e-versie van het boek kan u gratis verkrijgen op onze website. U krijgt alvast 10 gouden tips om klantgericht te werken.

Als leidinggevende krijgt u een aantal essentiële checklists om te weten hoe goed uw dienst of organisatie onderweg is. Het boek is speciaal kort gehouden, zo hoeft u enkel de essentie te lezen.



Meer: [www.sb-management.be/d-boekoverheid.asp](http://www.sb-management.be/d-boekoverheid.asp)

# Training in sales en service: implementatiemodellen

## De nieuwste evoluties in trainingsaanpak

### Internet Implementatie Platform (IIP) voor training

Een kwaliteitssysteem werkt slechts als er informatie wordt geregistreerd, dat weet elke kwaliteitsverantwoordelijke. Voor de implementatie van vaardigheden blijkt dit ook te werken! In 2007 hebben wij daarom zelf een geïntegreerd webplatform ontwikkeld voor het opvolgen van de implementatie van vaardigheden, tijdens en na een training.

Reeds tijdens een training in klantvriendelijkheid, realiseerde een middelgrote organisatie met 70 dienstverleners meer dan 1500 positieve klantcontacten, met de nieuw aangeleerde vaardigheden. Dankzij ons unieke IIP (Internet Implementatie Platform).

#### Hoe werkt het?

Vanuit het IIP (Internet Implementatie Platform) coördineren we de hele training. Via een ingebouwd forum kunnen deelnemers ideeën en feedback uitwisselen, video's van rollenspelen zijn online beschikbaar, cursusteksten, agenda's, groepsindelingen, herinnerings-e-mails, ...

En vooral: implementatieopdrachten. De deelnemers geven in dit deel van de toepassing hun vorderingen in. Deze worden gebruikt in de training en om de implementatie bij te sturen. Een training wordt zo meer fun en veel effectiever!

meer: [www.sb-management.be/integration.asp](http://www.sb-management.be/integration.asp)

### Sales&service Best Performers Analyse

Wanneer u nog effectiever wilt worden, baseert u zich op wat de besten doen. Dat is precies wat de Best Performers Analyse van SB Management doet voor uw bedrijf.

**De aanpak.** We starten met het opdelen van uw sales of service team in top performers en anderen, op basis van hun resultaten. Dan analyseren en kwantificeren we het gedrag, mindset, ... van de top performers. Deze vergelijken we via contrastanalyse met de middenmoot en de laagst scorende medewerkers.

#### De resultaten: uw sales- of servicebenchmark!

- Uw team implementeert op korte tijd het succesgedrag en de mindset van uw beste performers, mét hun resultaat.
- Uw verkoop of serviceproces wordt extra gestroomlijnd: enkel nog de essentiële stappen.
- U beschikt over bruikbare gegevens betreffende het realistische potentieel van uw low performers. Zo kan u direct de juiste stappen zetten op basis van relevante criteria. Huidige low performers met potentieel, krijgen bv. een snelle doeltreffende herstart.
- Uw managers en uzelf gaan coachen met cijfermatige gedragsdoelstellingen. Met specifieke indicatoren wordt niet-performant verkoopgedrag doorlopend bijgestuurd en omgezet in een effectieve aanpak.

Neem eens contact op voor uw Best Performers Analyse!

meer: [www.sb-management.be/mgmsa-best.asp](http://www.sb-management.be/mgmsa-best.asp)

## De SB Management skeelerprijs 2009

### Prijzen voor de tweede keer uitgereikt op 19 juni

SB Management is voor het tweede jaar een van de 2 hoofdsponsors van skeelerclub RSC-Tienen. Inline skating is trouwens een sport waarin België meerdere Europese en wereldkampioenen heeft.

Jan Roel van Rhee: "we sponsoren vooral de sportwerking bij RSC-Tienen: rugnummers voor oefenwedstrijden, skeelerstages, workshops voor de ouders en renners, ... Een van de initiatieven is de SB Management skeelerprijs. Deze belooft de prestaties op het Belgisch kampioenschap skeeleren".

Dit jaar werden Charelle Braem en Emma van Rhee gelauwerd met respectievelijke zilveren en bronzen medailles.

Ook de andere deelnemers, waaronder een aantal 4de en 5de plaatsen, kregen een beloning in vorm van een waardebon voor skeelermateriaal, net zoals vorig jaar. Proficiat!

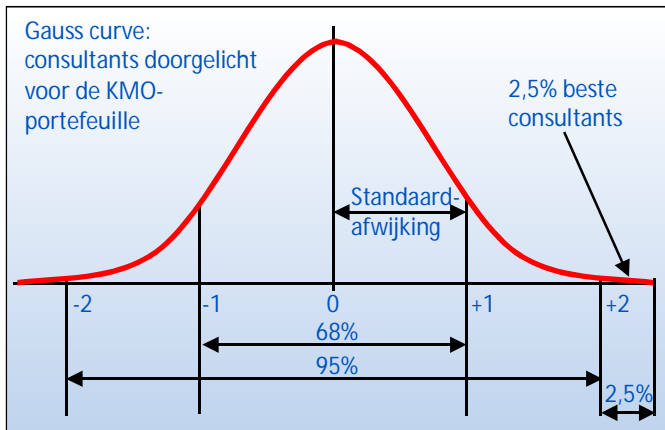
TV-clip van de uitreiking: [www.sb-management.be/skeeler2009](http://www.sb-management.be/skeeler2009)



# “u behoort tot de 2,5% beste consultants in Vlaanderen”

## Externe audit van de Vlaamse gemeenschap

Eind februari 2009 liet Jan Roel van Rhee zich auditeren voor de KMO portefeuille van de Vlaamse Gemeenschap (auditor: GIPT, Berchem). Het resultaat: op bijna alle items scoort hij 2 x de standaardafwijking beter dan het gemiddelde (zie figuur hieronder, Gauss-curve).



### Nog een paar leuke details uit het auditverslag

**Sterke punten:** 'Zowel het analytisch als het conceptueel denken zijn uitermate sterk ontwikkeld bij de heer Van Rhee. Hij analyseert de probleemstelling naadloos en weet zowel directe als indirecte zaken aan te geven. Het valt hem dan ook niet moeilijk om zaken in een bredere conceptueel kader te plaatsen en hij gaat uitermate vlot van het meer diepgaande naar het bredere conceptuele. Daarbij kwantificeert hij de zaken helder waardoor het voor de toehoorder ook een goede houvast vormt. Hij brengt bovendien het proces helder in kaart, overzichtelijk en voldoende ordelijk (hoewel dit laatste

niet echt zijn sterkste punt is). Zijn organisatievermogen is goed ontwikkeld : hij bepaalt de werkwijze en procedures, brengt het geheel in kaart en weegt de pro's en contra's af. Hij is uitgesproken klantgericht en legt interactief en direct contact met de klant. Zijn servicegerichtheid is groot en ook zijn drang om vernieuwing, verandering te brengen en op ontspannen wijze de klant hiervan te overtuigen zijn sterk ontwikkeld. Hij leeft zich probleemloos in de situatie in en is energetisch in zijn aanpak en zijn.'

**Zwakke punten:** geen

**Globale beschrijvende evaluatie:** '...Tijdens het assessment zet de heer Van Rhee een zeer sterke prestatie neer. Hij hanteert een sterke overall aanpak en via een integrale benadering geeft hij advies. Hij is voldoende flexibel om andere denkpistes te hanteren en overtuigt de klant tenslotte sterk van zijn zakelijke aanpak, zijn financiële berekening rekening houdend met de algemene context. Hij houdt bij het presenteren van de gegevens goed de aandacht en weet op vlotte wijze in interactie te gaan met de toehoorder, hij stemt maw goed af. Ook het proces weet hij volledig in kaart te brengen en ook hierin weet hij goed aan te houden wie welke beslissingsverantwoordelijkheid heeft. Hij praat zeer snel, maar ook duidelijk, denkt goed mee met de toehoorder. Zijn business gerichte benadering past perfect in meer professionele organisaties of organisaties die professioneel wensen te worden. ...'

Dit recent auditverslag geeft u als klant extra zekerheid dat uw project in goede handen is. Voor een gesprek met Jan Roel van Rhee: [janroel.vanrhee@sb-management.be](mailto:janroel.vanrhee@sb-management.be) .

Het volledig auditverslag vindt u in PDF formaat op onze website:

[www.sb-management.be/audit-kmo-portefeuille-vlaanderen.pdf](http://www.sb-management.be/audit-kmo-portefeuille-vlaanderen.pdf)

### SB Management bvba

Leuvenselaan 191 • 3300Tienen

T 0495 28 11 38

F 016 82 11 38

info2@sb-management.be

www.sb-management.be

ondernemingsnr. 0456 835 653

KBC 434 6248671 32