

Gegarandeerd het half miljoen!



Joost Balder, directeur van Care for Quality, beweert dat hij ieder bedrijf de hoofdprijs kan laten winnen.

De kans dat u een grote prijs in de Staatsloterij wint is minder dan 1 op 1.000.000. Toch kopen we graag een lotje en wagen we een gokje terwijl er tegelijkertijd nauwelijks oog is voor de vele gegarandeerd te verdienen tonnen. In een bedrijf gaat namelijk twintig procent van de omzet verloren aan onnodige kosten waarvan een kwart te oogsten valt. Bij een omzet van 10 miljoen is dit dus die half miljoen!

We bedoelen hier herbewerking of zelfs het product in zijn geheel opnieuw produceren, een nalevering via een dure koerier, klantenklachten die opgelost moeten worden, een dienst die opnieuw moet worden verricht, allemaal werk waarvoor de klant niet extra zal betalen. First Time Right is het credo waarmee U de winstgevendheid significant kunt verhogen.

Een veel gehoord argument is dat er via de helpdesk een goed klantencontact ontstaat en dat het adequaat oplossen van klachten bijdraagt tot een verhoging van de klanttevredenheid. Meestal leiden klantenklachten echter tot wanhoop en woede omdat de uiterst vriendelijke helpdeskmedewerker veelal niet tot een oplossing weet te komen. Kunnen we niet beter foutvrij leveren en de vrijgekomen resources gebruiken om de klant een lagere prijs aan te bieden? Is het niet

veel effectiever dat de accountmanager geregeld de klanten bezoekt om nieuwe innovaties te tonen en zich bij de klant te verdiepen in zijn of haar wensen? Vindt u het acceptabel dat de accountmanager meer dan de helft van de klantenbezoeken besteedt aan brandjes blussen, schade opnemen en deze herstellen? Die tijd had toch veel beter proactief besteed kunnen worden?

Door nu met de Lean bril naar uw processen te kijken kunt u de vele Non-Value-Added processtappen opsporen en elimineren en zo de hoofdprijs binnen halen.

Wij komen heel graag en volledig vrijblijvend na een korte inventarisatie u vertellen welke besparing gegarandeerd op u ligt te wachten; en om nu eens echt te benchmarken doen we er een Staatslot bij!

