

Oefening gatentekst: Thema e-commerce

Vul de ontbrekende woorden in: Kies uit de volgende

| | | | | | |
|----------------------|----------|---------------|-------------|----------------------|------------------|
| -consultant | beurs | marktgerichte | organisatie | allerbelangrijkste | dienstverlening |
| Klantvriendelijkheid | aankopen | macht | adviseert | e-commerce | klantafwijzing |
| commerciële | baas | vakgebied | bedrijven | verantwoordelijkheid | Klantgerichtheid |
| buitenwereld | goedkope | dagelijkse | verkopers | -bevoegdheid | continue |

Een belangrijk kenmerk van electronic commerce is dat de..... verschuift naar de klant. Wie zinvol met aan de slag wil, zou er dus goed aan doen om bij het inrichten van zijn site en de achterliggende processen uit te gaan van klantsturing. Ik hoef u niet te vertellen dat dit voor 99 procent van de websites niet opgaat. En dat komt weer omdat in 99 procent van de bedrijven de klant eigenlijk niet het is.

Van een bevriende management....., Arend Ardon, ontving ik zijn eerste boek: Klantgestuurde teams. Arend en ik kennen elkaar al jaren, maar sinds kort weten we van elkaar dat we in hetzelfde werken. Ik houd mij bezig met Internet en commerciële strategie, hij houdt zich bezig met veranderingsmanagement en over klantsturing. In de kern draait het daarbij vaak om hetzelfde, zo ontdekten wij. Zijn boek had net zo goed kunnen heten: Waarom e-commerce in de meeste..... niet werkt.

In veel organisaties wordt de klant belangrijk gevonden, maar zegt de wat er moet gebeuren, stelt Ardon. De meeste bedrijven zeggen wel dat ze service, klantvriendelijkheid en een opstelling belangrijk vinden, maar in de praktijk blijkt daar niet veel van. De oorzaken zijn divers. Er is vaak te veel ruimte om de voor het tevreden stellen van een klant op een ander af te schuiven, het management geeft vaak zelf niet het goede voorbeeld, en de mensen die dagelijks met de in contact staan hebben te weinig beslissing..... om problemen van klanten op te lossen.

Klantsturing gaat nog een stap verder dan klantvriendelijkheid en klantgerichtheid. De draait vooral om een vriendelijke bejegening van de klant (U hebt helemaal gelijk, we zijn een rotbedrijf. Mag ik u een kopje koffie aanbieden?).

..... gaat uit van de klant voor het bepalen van werkprocessen en cultuur, maar de sturing ligt nog intern (De klant is koning, want de baas zegt het.)

Klantsturing gaat daarentegen uit van..... klantenfeedback als norm voor het evalueren en continu verbeteren van de..... In een klantgestuurd bedrijf is de baas belangrijk, maar de klant bepaalt wat er gebeurt.

OPLOSSING:

Een belangrijk kenmerk van electronic commerce is dat de macht verschuift naar de klant. Wie zinvol met e-commerce aan de slag wil, zou er dus goed aan doen om bij het inrichten van zijn site en de achterliggende processen uit te gaan van klantsturing. Ik hoef u niet te vertellen dat dit voor 99 procent van de commerciële websites niet opgaat. En dat komt weer omdat in 99 procent van de bedrijven de klant eigenlijk niet het allerbelangrijkste is.

Van een bevriende managementconsultant, Arend Ardon, ontving ik zijn eerste boek: Klantgestuurde teams. Arend en ik kennen elkaar al jaren, maar sinds kort weten we van elkaar dat we in hetzelfde vakgebied werken. Ik houd mij bezig met Internet en commerciële strategie, hij houdt zich bezig met veranderingsmanagement en adviseert over klantsturing. In de kern draait het daarbij vaak om hetzelfde, zo ontdekten wij. Zijn boek had net zo goed kunnen heten: Waarom e-commerce in de meeste bedrijven niet werkt.

In veel organisaties wordt de klant belangrijk gevonden, maar zegt de baas wat er moet gebeuren, stelt Ardon. De meeste bedrijven zeggen wel dat ze service, klantvriendelijkheid en een marktgerichte opstelling belangrijk vinden, maar in de dagelijkse praktijk blijkt daar niet veel van. De oorzaken zijn divers. Er is vaak te veel ruimte om de verantwoordelijkheid voor het tevreden stellen van een klant op een ander af te schuiven, het management geeft vaak zelf niet het goede voorbeeld, en de mensen die dagelijks met de buitenwereld in contact staan hebben te weinig beslissingsbevoegdheid om problemen van klanten op te lossen.

Klantsturing gaat nog een stap verder dan klantvriendelijkheid en klantgerichtheid. De Klantvriendelijkheid draait vooral om een vriendelijke bejegening van de klant (U hebt helemaal gelijk, we zijn een rotbedrijf. Mag ik u een kopje koffie aanbieden?).

Klantgerichtheid gaat uit van de klant voor het bepalen van werkprocessen en cultuur, maar de sturing ligt nog intern (De klant is koning, want de baas zegt het.)

Klantsturing gaat daarentegen uit van continue klantenfeedback als norm voor het evalueren en continu verbeteren van de dienstverlening. In een klantgestuurd bedrijf is de baas belangrijk, maar de klant bepaalt wat er gebeurt.