



Beste <<Achternaam>>,

Kijken naar kansen

Hoe moeilijk is het om uit het bestaande karrenspoor te komen? Om onbevangen en open je eigen performance te beoordelen? Eigenlijk zou er eens een paar mensen over je schouders mee moeten kijken. Peers, die oprecht geïnteresseerd zijn. Die hun expertise inzetten om jou verder te helpen. Zonder eigen belang. Getraind in het geven van feedback aan mensen en organisaties.

We hebben er zo'n tweehonderd bij het INK. Zij kijken samen met je naar kansen. Zij verzorgen ontwikkelings- en toekomstgerichte feedback met onze assessments. Assessments gericht op de volle breedte van de bedrijfsvoering, of op specifieke thema's, zoals Service Excellence of Duurzaamheid. Hoog gewaardeerd door profit en non profit organisaties die zo'n assessment hebben doorlopen. Als top in Europa beoordeeld door de European Foundation for Quality Management. Basis voor de toekenning van de INK- Prijs en Onderscheiding en wie weetde European Quality Award.

Meer weten? Neem contact op met ink@ink.nl of 088-12 66 888

Producten

INK-monitor

Weet iemand nog hoe de Deming-cyclus er oorspronkelijk uitzag? Oorspronkelijk werd de cyclus niet beschreven met de begrippen Plan-Do-Check-Act, maar met de begrippen Plan-Do-Study-Learn.

Deze termen benadrukken dat niet controleren en verantwoorden, maar leren en ontwikkelen een centrale rol vervullen. We lijken dat soms te zijn vergeten. Het INK heeft samen met Reports in de vorm van de INK-monitor een instrument ontwikkeld dat het leren en ontwikkelen in organisaties ondersteunt.

Meer weten? Neem contact op met ink@ink.nl of 088-12 66 888

Trainingen

Training INK/EFQM-assessor (officiële EAT: EFQM Assessor Training)

Wil je je eigen organisatie naar een hoger niveau tillen? Of vind je het interessant om in andere organisaties bij te dragen aan verbetering en vernieuwing? Wil je het maximale uit de toepassing van het INK/EFQM-model halen? De INK/EFQM – assessortraining laat je aan de hand van een real life case ervaren welke bijdrage het model aan organisatieontwikkeling kan leveren. Je wordt uitgedaagd om een goede bedrijfskundige analyse van de case-organisatie op te stellen. Je wordt ook getest op je vermogen je in te leven in de mensen die er werken. Om feedback te geven die inspireert.

Datum: 03 en 04 november 2016 (5 dagdelen)

Locatie: [congrescentrum De Ruwenberg, Sint Michelsgestel](#)

Meer informatie en aanmelden via www.ink.nl/trainingen

Training Service Excellence Assessor

Het is al lang bekend dat zeventjes in een klanttevredenheidsonderzoek niet veel zeggen over de daadwerkelijke tevredenheid van klanten. Organisaties die een echte band met hun klanten willen opbouwen, zullen bereid moeten zijn een uitzonderlijke klantbeleving te realiseren. Datzelfde geldt in de relatie naar andere belanghebbenden van de organisatie.

De bouwstenen voor zo'n uitzonderlijke klantbeleving zijn opgenomen in de Europese CEN-richtlijn 'Creating Outstanding Customer Experiences through Service Excellence'. Jean-Pierre Thomassen (Customer Delight), Eric de Haan (Stichting Gouden Oor) en het INK hebben op basis van deze richtlijn een training Service Excellence Assessor ontwikkeld.

In deze training leren de deelnemers aan de hand van een real life case de bouwstenen voor een uitzonderlijke klantbeleving kennen. Als assessor de real life case beoordelen geeft een indringend beeld van de stappen die een organisatie

moet zetten. De beste leerschool als je je eigen of andere organisaties verder wilt helpen. Talloze praktijkvoorbeelden en aandacht voor implementatie brengen de theorie tot leven.

Datum: 21 en 22 november 2016 (5 dagdelen)

Locatie: [congrescentrum De Ruwenberg, Sint Michelsgestel](#)

Meer informatie en aanmelden via www.ink.nl/trainingen

Training Werken aan de organisatie met behulp van het INK/EFQM-model en het INK/EFQM-jaarplan

Natuurlijk verzorgen we dit najaar weer de training *Werken aan de organisatie met het INK/EFQM-model en het INK/EFQM-jaarplan*. Ook daarin staat het kijken naar kansen voorop. Praktisch aan de slag met de uitdagingen van de eigen organisatie. Werkvormen die zo in de organisatie kunnen worden toegepast. Praktische tips en een overzicht van de hulpmiddelen die rond het INK/EFQM-model beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld de Positie en ambitiebepaling, de INK-monitor (het digitale jaarplan met follow-up monitoring) en de omgevingsanalyse die zowel bij ISO als INK het startpunt van verdere ontwikkeling is.

Datum: 07 december 2016

Tijd: van 09:00 tot 17:00 uur

Locatie: [Regardz La Vie, Utrecht](#)

Meer informatie en aanmelden via www.ink.nl/trainingen

Seminars

Seminar Samenwerken in ketens en netwerken

Samenwerking in ketens en netwerken is voor veel organisaties een noodzaak en zo wordt er vaak ook tegenaan gekeken. Wat zou er gebeuren als er actief wordt gezocht naar synergie? Als alle partijen hun kracht zouden inzetten voor het gezamenlijke resultaat? Welke stappen moeten daarvoor worden gezet? Wat vergt dat aan openheid, informatievoorziening, leiderschap? Wat zijn de consequenties voor het inrichten van processen?

Het seminar vindt plaats op 6 december a.s. en wordt verzorgd in samenwerking met de INK-kennispartners BPM Consult en Rijnconsult. Meer informatie en inschrijven via www.ink.nl/seminars

Datum: 06 december 2016

Locatie: [Regardz La Vie, Utrecht](#)

Meer informatie en aanmelden via www.ink.nl/seminars

Kennispartners

rjnconsult



De toegevoegde waarde van ketensamenwerking

In dit artikel worden de resultaten beschreven van langjarig wetenschappelijk onderzoek naar de waarde van ketensamenwerking in de woningbouwsector. Het idee achter dit artikel is om u kennis te laten maken met prestatiedoorbraken die door de toepassing van ketensamenwerking worden gerealiseerd. Graag gaan wij met u in gesprek om te bekijken op welke wijze wij deze inzichten samen met u kunnen inzetten om uw organisatie te helpen met het reduceren van kosten, het verbeteren van uw rendement en het gelijktijdig verbeteren van de kwaliteit.

Lees [hier](#) het uitgebreide artikel.

bpm  **CONSULT**

Lunchtafel: “21e eeuwse procesarchitectuur, voorwaarde voor sturen op klantwaarde”

Sturen op klanttevredenheid = uit

Sturen op klantwaarde = in

Klanttevredenheidsmetingen zijn old school, Customer Emo-mapping is hip. Zijn je procesontwerpen wel klaar om deze emotionele klantbeleving te vertalen in handelen? En zijn je processen scherp genoeg ontworpen om te dienen als analysekader?!

BPM Consult gaat graag het gesprek met u aan om te kijken waar de uitdagingen liggen voor uw organisatie.

Over Touchpoints, Physical Evidence & Service Blueprinting nieuwe stijl.

Ook meepraten over 21e eeuwse procesarchitectuur? Kom donderdag 17 november naar onze lunchtafel op het [jaarcongres procesmanagement](#), of maak vrijblijvend een afspraak op onze website <http://www.bpmconsult.nl>

INK



Copyright © 2016 INK, All rights reserved.

[uitschrijven INK-nieuwsbrief](#) [update uw gegevens](#)

