



Beste <<Achternaam>>,

In de kwaliteitswereld rommelt het.....in positieve zin. In tal van organisaties wordt gekeken naar nieuwe aanpakken voor organisatieontwikkeling. Vanuit het besef dat de wereld onder andere door digitalisering en netwerksamenwerking drastisch verandert.

NIEUW EFQM MODEL

Inmiddels is het nieuwe EFQM-model gelanceerd. Het is gebaseerd op een uitgebreide survey, waaraan 1.200 respondenten uit meer dan 40 landen (waaronder Nederland) hebben bijgedragen. Het stoelt bovendien op interviews met meer dan 60 leiders uit een groot aantal branches. Het is verrijkt met de opbrengsten uit EFQM-expertgroepen met vertegenwoordigers uit de profit en non profit sector en de wetenschap. Vóór de lancering hebben 24 organisaties het model getest op bruikbaarheid.

INK NEXT

Het INK beschouwt het nieuwe EFQM-model als een inspiratiebron voor INK Next. Het model beschrijft de elementen die een organisatie excellent maken. INK Next beoogt de weg daar naartoe vorm te geven. Indachtig het 'fase-denken' en het 10e aandachtsgebied verbeteren en vernieuwen en mogelijk met een branchegerichte Nederlandse uitwerking.

INK-NEN EVENT EXCELLENT ONDERNEMEN IN DE 21^e EEUW

Op 28 november tijdens het INK-NEN Evenement *Excellent Ondernemen in de 21^e eeuw* wordt het nieuwe EFQM Model nader toegelicht. De bijdrage van de drie keynote speakers zijn gericht op de transformatie en innovatie en het leiderschap die in het nieuwe EFQM Model zo'n belangrijke plaats innemen. En natuurlijk gaan we in op het proces van co-creatie dat we in 2020 in gang willen zetten. Samen met ons netwerk INK Next vormgeven. Dat is de ambitie.

Wil je INK Next meemaken? Zorg dan dat je erbij bent! Om te beginnen op 28 november.

Voor meer informatie en aanmelden klik op onderstaande button

We hopen jullie te ontmoeten.

Ruud Stassen



Nieuws van de kennispartners

rjnconsult

5...
4...
3...
2...
1...

GO!!!

Krachtige ketensamenwerking: top 5 succesfactoren

Ketensamenwerking is al decennia oud. Ooit gestart in de automotive, halverwege de jaren negentig aangewakkerd in de agrifood en inmiddels bijna 10 jaar in de wereld van

woningcorporaties steeds meer in opkomst. Rijnconsult mag al decennialang ketensamenwerking initiëren, begeleiden en coachen, in eerdergenoemde sectoren. Wat zijn nou, op basis van onze ruime ervaring, de top 5 kritische succesfactoren? We tellen af, van de nummer 5 tot de absolute nummer 1.

[Klik hier](#) om verder te lezen

Flow+

Weten wat er leeft binnen je organisatie?

Doe dan de Quick Scan! Flow+ verricht bij MKB ondernemers de op het INK gebaseerde Quick Scan, aangevuld met gepersonaliseerde interviews. Dit levert verrassende inzichten op. Net zo belangrijk is echter dat daarmee de medewerkers direct betrokken worden bij het reilen en zeilen van de organisatie en zich daarover uitspreken. De terugkoppeling van de resultaten zijn daarmee net zo van belang als het initieel ophalen er van. Zo ontstaan er inzichten in alle relevante domeinen van de onderneming en wordt een direct leereffect gecreëerd.

[Klik hier](#) voor het volledige artikel en meer informatie:

Ben je nieuwsgierig naar hoe Flow+ dit doet of wil je zelf een Flow+ Quick Scan laten uitvoeren?

Neem contact op met Jeroen Beckers via jbeckers@flowplus.nl of 040-240 9418



"Bedien jij je klanten al optimaal via je digitale kanalen?"

In onze 10 tips vertellen we meer over hoe je gedragsanalyse gebruikt om een excellente digitale klantreis te ontwerpen. Hiermee zet je de klant in het hart van de organisatie.

Meer weten?

Lees dan verder in onze [10-tips voor het inrichten van de digitale klantreis van de toekomst.](#)"

10

TIPS VOOR EXCELLENTE DIGITALE KLANTREIZEN

Tijdens een werkbezoek aan Centraal Beheer beluisterden we het inspirerende verhaal van Yvette Stegeman en Marten Havekes over het excellent organiseren rond de reis van de klant. Hierbij 10 tips:



1. Zet je klant in je hart

Plaats je klant in het hart van jouw organisatie. Dit doe je door in relationeel opzicht obsessief van hem te houden, en tegelijkertijd door met harde data zijn gedrag en mening te analyseren.



2. Maak een 'Blijde klanten team'

Richt een 'blijde klanten team' op, dat afdelings-overstijgend opereert. Geef hen de opdracht om verwachtingen van klanten te overtreffen door iedere klantreis meer dan de moeite waard te maken en klanten minstens 1x per jaar positief te verrassen.



3. Bouw aan de community

Bouw zorgvuldig aan een community waar klanten geen klant zijn maar 'lid van je bedrijf'.



6. Breng de klantreis in beeld

Verbeter een klantreis in 3 stappen: 1. Breng huidige klantreis in beeld. 2. Ontwerp de gewenste klantreis. 3. Maak de gewenste klantreis waar!



7. Gebruik de nieuwste technologieën

Gebruik de technologie van nu, zoals apps en website-analytics. Maak je dienstverlening dynamischer, en gun je klant de meest directe route naar de specialist.



8. Bepaal 'Moments of truth'

Analyseer je werkproces op touchpoints met klanten en verdeel ze in 'standaard dienstverlening' en 'momenten van de waarheid'. Analyseer de 'moments of truth' met de grootste impact op tevredenheid en creëer de wow-factor!



Partner in Excellence

iNK als u op zoek bent naar ...



Copyright © 2019 iNK, All rights reserved.

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

