

“

*De verkregen inzichten zijn verrassend en innovatief*

”

Joantine Ceelen  
Senior Product Manager GGN

## Van klantgericht denken naar klantdenken

*Hoe maak je een nieuwe propositie tastbaar?*

### Ambitie

GGN is ontstaan vanuit een fusie tussen gerechtsdeurwaarderskantoren en positioneert zich in de markt met de pay-off 'Mastering Credit'.

De huidige dienstverlening is voornamelijk gericht op minnelijke incasso en gerechtelijke trajecten. GGN is bezig om haar productportfolio verder te vernieuwen met diensten, waardoor het gehele spectrum van creditmanagement wordt bestreken. Hieronder valt ook een hernieuwde uitbestedingspropositie rondom facturatie- en debiteurenbeheer.

### Aanpak

Omdat deze nieuwe propositie substantieel afwijkt van het bestaande productportfolio van GGN, heeft het bedrijf besloten om tijdens de ontwikkeling van deze propositie customer journey mapping in te zetten. Het doel is de klantprocessen vanuit debiteurperspectief (de klant van de klant) te beschrijven.

Je gaat anders met debiteuren om, communiceert met andere middelen, hanteert een andere 'tone of voice' en je moet processen op een andere manier inrichten.

- **Klantdenken nieuwe GGN standaard**
- **Marketingkalender opgesteld**
- **Bestaande incassodiensten opnieuw gedefinieerd en ingericht**

### Resultaten

***Bewustwording: betaalgemak leidt tot sneller betalen***

***Propositie aangescherpt en vertaald naar klantgerichte KPI's***

***Cultuurverandering in gang gezet***

# Gebruikte methodieken

## Inspireren

Stakeholders geïnspireerd

## Ontwikkelen

Verstevigen propositie  
Nieuwe inzichten



## Mobiliseren

Cultuurverandering in gang  
stakeholders en medewerkers

## Optimaliseren

Zelfde filosofie zal worden  
gehanteerd voor incasso propositie

## Het Kwadrantenmodel

Het Kwadrantenmodel is een visualisatie van het startpunt en het verloop van een verandertraject naar klantgerichtheid, hogere verkoop, meer efficiency, hogere NPS of welke doelstelling u wilt realiseren.

# Kritische succesfactoren

### ● Helderheid

creëer vooraf helderheid over scope en doel van het traject

### ● Houd uitdaging klein

houd de uitdaging klein voor de organisatie, knip grote trajecten op in kleinere onderdelen

### ● Multidisciplinair team

werk met multidisciplinair team zoals marketing, operations, account management en IT

# earlybridge.

DRIVING CUSTOMER PERFORMANCE

EarlyBridge is een specialist in customer experience en één-op-één klantcontact.

Wij helpen organisaties om echt klantgericht te worden en marketing-, verkoop-, en serviceresultaten te verbeteren.

Bekijk ook onze case:

*'Marketingstrategie met customer journeys'*

[www.earlybridge.com](http://www.earlybridge.com)