

Rebel's Begrafenisonderneming wint Klantgerichtheidsprijs 2012

Uit een veld van 1.087 bedrijven de finale bereiken is een topprestatie. Winnaar worden in een finale met vijf concurrenten is een Olympische droom. Dit overkwam Rebel's Begrafenisonderneming uit Huizen, de winnaar van de *'Klantgerichtheidsprijs 2012'*. *'Een pracht prijs dankzij het team. Een topprestatie, omdat in de eerste drie ronden anoniem werd gemeten. Dit is het succes van een echt familiebedrijf'*, reageerde Mijndert Rebel, algemeen directeur trots. De prijs is uitgereikt op woensdag 4 juli in het verrassende Veranderhuis te Doorn.

De Klantgerichtheidsprijs

De uitreiking van de *'Klantgerichtheidsprijs 2012'* heeft tot doel de klantgerichtheid in Nederland te verbeteren. Het initiatief voor deze jaarlijks terugkerende prijs is genomen door DOOR Training & Coaching. De Top 6 presenteerden en namen deel aan een aantal praktijksimulaties.

De Top 6

Om in de Top 6 te komen, hebben de kandidaten een aantal hordes genomen. Volgens een knock-out systeem mochten na iedere ronde (webmeting, mailmeting, telefoonmeting en bezoekmeting) de sterkste door. Naast Rebel's Begrafenisonderneming bereikten deze bedrijven de finale: BouwCenter Wassenaar, Hotel- en congrescentrum De Zeeuwse Stroom, Jenrick CPI Nederland, Xelvin en You Sure.

Rondes van de Klantgerichtheidsprijs

1. Websitemeting op leesbaarheid en vindgemak
2. Mailmeting op basis van snelheid, klantvriendelijkheid en inhoud
3. Telefoonmeting op snelheid, warm begroeten, vragen beantwoorden en het initiatief overnemen
4. Onaangekondigd bezoek door klantgerichtheidcoaches die letten op een warm onthaal
5. *Klant Performance Meting* waarbij tien échte klanten anoniem hun ervaringen deelden. Rebel's Begrafenisonderneming blonk in de *Klant Performance Meting* met een 9,4 torenhoog boven de andere finalisten uit. In de finale met de jury kwamen alle kwaliteiten samen: kwaliteit, klantvriendelijkheid, klantgerichtheid en klantbetrokkenheid.

Over Rebel's Begrafenisonderneming

Anno 2012 leidt de 8ste generatie, Mijndert Rebel, de onderneming. In 1815, het jaar van de oprichting, gebeurde elke uitvaart standaard. Tegenwoordig staan de wensen van de familie en nabestaanden centraal. Mijndert Rebel: *"Wij weten hoe een uitvaart hoort te zijn, wij weten niet hoe een familie het wil. Luisteren naar de wensen van de klant is onze kracht!"* Gevestigd in Huizen worden uitvaarten verzorgd in 't Gooi en een groot deel van Flevoland. De uitdaging van elke begrafenisonderneming is het gegeven dat altijd een '10' moet worden gescoord. Klachten mogen niet voorkomen, want een uitvaart kan immers niet worden overgedaan. In het juryrapport wordt de topprestatie van Rebel's Begrafenisonderneming zo omschreven: *'Werkzaam in een groeimarkt, in een branche waar kwaliteit met het 'BGNU Keurmerk Uitvaartzorg' centraal staat, neemt de concurrentie met de dag toe. Uitblinken is dan mogelijk door de details perfect te doen. Vanaf het eerste contact tot en met de steun en begeleiding na de uitvaart. Één worden met de klant en dat in enkele dagen tijd, is de uitdaging'.* Rebel's Begrafenisonderneming maakt deze woorden meer dan waar.

Jury

De jury van de 'Klantgerichtheidsprijs 2012' bestond uit:

Bert Lieveerse	Algemeen Directeur VMRG
Jan Boer	Algemeen Directeur Bouwbedrijf De Vries en Verburg
Paul Koeslag	Voorzitter BGNU
Paul Oortwijn	Algemeen Directeur NLI ingenieurs
Ton Selhorst	Oud Algemeen Directeur Rabobank Bollenstreek
Bart Van Luijk	Oprichter DOOR Training & Coaching

De Klantgerichtheidsprijs 2013

In 2013 wordt de 'Klantgerichtheidsprijs' uitgereikt op woensdag 3 juli. De eerste anonieme metingen starten op 2 januari.

Noot niet voor publicatie

Marketing & PR

Nynke Span, 0343 49 94 79 of 06 52 58 01 23

DOOR Training & Coaching

www.door.nl



DOOR TRAINING & COACHING

Over DOOR®

In 1981 startte Bart van Luijk vanuit de spreekwoordelijke kelder van zijn huis met DOOR Praktijktrainers. Vanaf dag 1 stond een andere manier van verkopen centraal. Onder de in die periode actuele werktitel *'Speel totaalvoetbal'* werd het bedrijfsleven gestimuleerd anders tegen de verkoopjob aan te kijken. De verkoper niet als solist, maar als de aanvaller in het verkoopteam dat verder bestaat uit de binnendienst, verkoopadministratie, service, showroom, balie, het transport en zelfs de debiteurenbewaking. De verkoopleider opererend als meewerkend voorman. Het hele verkoopteam geconfronteerd met de uitdaging: *'de stoutste verwachtingen van klanten te overtreffen'*.

Dit denken sloeg aan en DOOR Praktijktrainers kreeg opdrachten van kleine en grote bedrijven, zelfs van de overheid. De beste prestaties werden geleverd wanneer mocht worden samengewerkt als partners in business. DOOR kreeg het vertrouwen van de klant en ging samen met de klant voor dit belangrijke denken: *'het winnen, behouden en uitbouwen van de klant van de klant'*.

2012

Anno 2012 lijken deze woorden (te) simpel. En dat is ook zo. Deze woorden waarmaken met klanten, is de ultieme uitdaging voor elke organisatie. Juist in stormachtige tijden, wanneer in de financiële dienstverlening miljarden worden verspeeld, zijn alleen die ondernemingen succesvol die echt totaalvoetbal spelen. Iedereen maar dan ook iederéén in die organisaties - zelfs de belangrijkste toeleveranciers - vallen mee aan om klanten te winnen en doen alles om niet één klant te verliezen. Gebleken is dat voor het bedrijfsleven maar ook voor de overheid (zie de ellende met de Belastingdienst, ooit koploper in Europa!) het *'totaalvoetbal-concept'* de grootste uitdaging is.

Veranderen is leuk

Onder de vlag *'DOOR® schuift alles aan de kant voor GOUD'* introduceerde Bart van Luijk bij zijn herintreden in januari 2007 - na een afwezigheid van dertien jaar - een veranderprogramma voor de eigen organisatie. Dan pas blijkt hoe lastig veranderen is. Professionals met jarenlange ervaring in het doorvoeren van veranderingen in organisaties, blijken dan zelf niet te kunnen of willen veranderen. Als ware DOOR een topsportteam, ging de eerste aandacht uit naar de gesloten verdediging: 'spookkosten halveren' heet dat in het jargon. Maart 2008, veertien maanden na de herstart, kan de aanval worden gekozen. En aanvallen, mits vanuit een gesloten verdediging, is het leukste wat er is.



Topsportteam

In de Benelux opereert nu een DOOR-team dat in balans is. Jong en ervaren werken samen. Sterke trekkers vanuit de verschillende disciplines. Natuurlijk blijven het mensen en zullen er fouten worden gemaakt, maar het topsportteam 'DOOR®' staat als een huis. Zij het zoals het thuishok, een Veranderhuis. De visie is bekend. De missie is in volle gang. Echter, geen dag zal hetzelfde zijn. Een topsportteam is altijd in beweging.

Topsport

DOOR® ondersteunt partijen die voor GOUD gaan. Zoals DOOR Neptunus, Martinus en NeVoBo, die door middel van een uniek B2B-concept ondernemers aan zich weten te binden. Zo groeien de ondernemers en de sportorganisatie. En ontwikkelen zich mens en maatschappij. Deze betrokkenheid gaat uit van een win-win-winsituatie. Met resultaat!

DOOR Visie

Het leveren van zich onderscheidende diensten aan enthousiaste tevreden terugkomende klanten tot stand gebracht door teams van professionals die samenwerken om klanten te laten winnen.

Het DOOR Denken

- De klant gaat in alles voorop
- Blijf simpel denken & doen
- Trainen en coachen zoals in de topsport
- Het zijn de resultaten die tellen

De naam

'On one side there are things that are known On the other side there are things that are unknown In between there are always DOORS' (William Blake, 1757 – 1827)