

# Drie-daagse opleiding Omnichannel klantbediening implementeren binnen gemeenten

Bureau  
**12**

## **Waarom is omnichannel klantbediening relevant?**

**Omnichannel en customer experience: zijn dit mooie marketingtermen of de nieuwe manier van werken?**

U zult het wel herkennen, mensen verwachten steeds meer dienstverlening en een positieve ervaring met organisaties. Wat nou als we bij de gemeente nog meer klantgericht denken, continu op de hoogte zijn van de status van een aanvraag en niet steeds hetzelfde moeten vragen aan onze klanten? Persoonlijk en gericht - dat zoekt de

klant bij de gemeente. Maar hoe doe je dit? En hoe pas je een complexe organisatie aan van aparte loketten naar een samenwerkend apparaat? Welke kanalen zet je hiervoor in zodat we een consistente en waardevolle beleving kunnen bieden aan onze klanten? Deze opleiding helpt hier mee.

## **Wat is het einddoel van deze opleiding?**

### **Deelnemers aan deze Opleiding**

- Worden geïnspireerd om anders te kijken naar de klantbenadering van hun gemeente. Weten waar hun eigen gemeente staat in omnichannel denken en doen.
- Hebben doordat we op deze dag intensief met elkaar samenwerken kennis van waar andere gemeenten staan in omnichannel denken en doen. Wisselen op dag 3 ervaringen uit m.b.t. de uitvoering van de 'praktijkopdracht'.
- Kennen de omnichannel doelen, weten welke stappen een gemeente moet nemen om deze te behalen, hoe deze bespreekbaar te maken in de interne organisatie.
- Leren deze klantbediening multidisciplinair in kaart te brengen door het toepassen van de '6 stappen' Customer Journey Mapping methodiek.
- Leren op welke wijze je een implementatieplan maakt met daarin verbeterideeën die op korte/middellange/lange termijn klanten steeds meer omnichannel bedient, zonder dat IT/Technologie leidend is, hoe de interne organisatie 'gereed gemaakt' wordt voor implementatie.

### **Voor wie?**

Deze opleiding is gericht op leidinggevendenden (bijv. teamleiders, hoofden) en medewerkers in ondersteunende of specialistische rollen (bijv. projectleiders, beleidsmedewerkers, specialisten, senior medewerkers) die steeds meer klantgericht denken en de volgende stap richting omnichannel denken willen zetten. Samen met collega's uit andere gemeenten sparren we over wat goed gaat, wat beter kan en wat we anders moeten doen. De opleiding is geschikt voor allen die direct concreet aan de slag willen met implementatie van Omnichannel Klantbediening binnen hun gemeente. Voor hen die geloven dat we niet altijd IT aanpassingen nodig hebben om een omnichannel klantervaring te bieden. Tussen dag 2 & 3 verwachten we van de trainees dat zij aan de slag gaan met de aangereikte methodes. Deze opleiding is een verdieping op de 'Masterclass Omnichannel Klantbediening binnen Gemeenten'.

## Wat is de inhoud van de training?

| DAG 1<br>Omnichannel & klant  | DAG 2<br>Klantreis &<br>Omnichannel   | AAN DE SLAG IN EIGEN<br>ORGANISATIE  | DAG 3<br>Implementatie   |
|---|---|--|--|
| <p>Op deze dag scheppen we het kader van Omnichannel Klantbediening. We gaan ook al actief aan de slag door met een omnichannel visie te kijken naar de eigen gemeente.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wat is Customer Experience, Customer Journey Mapping en Omnichannel klantbediening?</li><li>- Wat is de relevantie voor klant en organisatie?</li><li>- Omnichannel strategie.</li><li>- Hoe omnichannel werkt mijn gemeente?</li><li>- Welke klantreizen doorloopt mijn klant in de gemeente? Welke klantreis komt het meest in aanmerking voor omnichannel transformatie?</li></ul> | <p>Vandaag leren we hoe de Customer Journey Mapping methode toe te passen en gaan hier ook al actief mee aan de slag.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Leer de Customer Journey Mapping methode.</li><li>- Pas de methode toe a.d.h.v. een echte gemeentelijke klantreis.</li><li>- Ervaar hoe het is om hier actief mee aan de slag te gaan.</li><li>- Leer hoe en wanneer je Customer Journey Mapping/Klantreizen in de praktijk kunt brengen in jouw eigen organisatie.</li></ul> | <p><b>Praktijkopdracht</b> - De trainee bereidt zich voor zodat na Dag 3 direct begonnen kan worden met Omnichannel klanten bedienen in de eigen organisatie.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gebruik het Bureau12 stappenplan en start de voorbereidingen zodat je na dag 3 direct aan de slag kunt!</li><li>- Welke klantreis komt als eerste in aanmerking om omnichannel gemaakt te worden? Wat zijn alle factoren die invloed gaan hebben op de tijdigheid, kwaliteit en draagvlak van jouw traject als je straks aan de slag gaat.</li></ul> | <p>Afsluitende dag waarin we klantreizen leren omnichannel te maken en hoe het implementatieplan eruit ziet.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Praktijkopdracht; uitwisselen van ervaringen met het toepassen van de aangereikte methodieken in de eigen organisatie.</li><li>- Hoe optimaliseren we met de eigen klantreis? Hoe ziet de toekomstige situatie eruit?</li><li>- Hoe ziet de implementatie eruit, hoe organiseer je dat?</li><li>- Neem kennis van het 'Bureau12 Omnichannel Playbook' met behulp waarvan je aan de slag kunt.</li></ul> |

### Tijd & Geld

Deze opleiding is in totaal drie volle dagen. Tussen dag 2 en 3 gaat de trainee alvast aan de slag met de opgedane kennis. De investering per persoon is € 1.850,- Komt u met 3 of meer personen van dezelfde gemeente dan is de investering € 1.650,- per persoon (incl. lunch, koffie/thee). Minimaal 6 deelnemers, maximaal 10 deelnemers.

### Datum & plaats:

In overleg

### Doet u mee?

Meld u aan:  
[www.bureau12.nl](http://www.bureau12.nl)  
[beter@bureau12.nl](mailto:beter@bureau12.nl)

### Over de trainer

Rolf Wentink van Bureau12 is jaren gespecialiseerd in omnichannel dienstverlening. In 2017 heeft hij met zijn team een uitgebreid traject met de Gemeente Tilburg gedaan: een strategie om te komen tot een omnichannel organisatie. Deze strategie wordt geïmplementeerd aan de hand van verschillende klantreizen – hiervoor worden medewerksters van de Gemeente Tilburg opgeleid tot omnichannel klantreismanagers.

Bureau12. Postbus 42, 2630 AA NOOTDORP  
[info@bureau12.nl](mailto:info@bureau12.nl), 06-41003655

**Bureau**  
**12**