

Stappenplan voor klantvriendelijk en klantgericht zijn op je begraafplaats



1. Wie is jullie klant?



2. Wat is klantgerichtheid voor jullie?

3. Wat is jullie visie op de klant?

- Duidelijke visie over de positie van de klant.
- Continu sturen op verbetering.
- Heb (oprechte) interesse in de klant.

Tips

- | | |
|--|---|
| 1. Denk in mogelijkheden | 6. Wees zichtbaar en representatief |
| 2. Luister naar de vraag achter de vraag | 7. Bied veiligheid en vertrouwen |
| 3. Uitvaartondernemers zijn belangrijk | 8. Betrek bezoekers |
| 4. Zorg voor bereikbaarheid | 9. Maak een ambassadeur van elke bezoeker |
| 5. Wees aanwezig bij elke uitvaart | |

Meer informatie en praktijkervaringen zijn te vinden in het werkdocument klantvriendelijkheid van de LOB