



CastelloServe

“Een bastion van dienstverlening met passie voor service”



OpenLeerCastellum





OpenLeerCastellum

Het OLC is de binnenplaats van **Castello**Serve waar wij onze kennis en ervaring met u delen door met laagdrempelige presentaties actuele thema's aan de orde te stellen.

Het OLC is actueel
is pragmatisch van aard
is theorie, praktijk en ervaring
is gratis
is er voor u





**Kun je een sterren restaurant met
dezelfde tevredenheid verlaten als het
eetcafé op de hoek en**

Waarom?



Wat verwachten klanten van:

✓ Een 'goede' maaltijd?

en

✓ Een 'geolied' ICT-Team?



De grootste uitdaging is?



Het managen van verwachtingen van gebruikers.

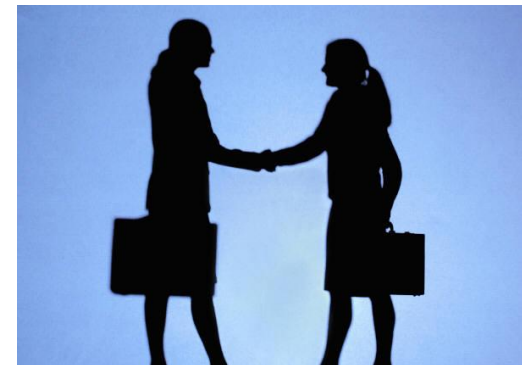
Perceptiemanagement!
(verwachtingsmanagement)

4 pijlers van perceptiemanagement



1 Afgesproken met

Afspraken met teamleden, derden en gebruikers dienen op elkaar afgestemd te zijn en helder gecommuniceerd.



4 pijlers van perceptiemanagement



2 Verwacht bij



Alle afspraken resulteren in verwachtingen van gebruikers. Voorkom misvattingen tussen wat er is vastgelegd en wat er wordt verwacht.

4 pijlers van perceptiemanagement



3 Geleverd aan



Dit beschrijft de service die is geleverd aan de gebruiker. Bij hoge kwaliteit probeert men de afspraken en/of verwachtingen te overtreffen.

4 pijlers van perceptiemanagement



4 Perceptie van ...

Dit beschrijft hoe de service is ontvangen van uit gebruikersperceptie. Het is daarom



belangrijk dat de gebruiker de juiste verwachtingen heeft over de dienstverlening.

Perceptiemanagement dagelijks - dynamisch



Binnen ons werkveld zijn er continu veranderingen gaande en we willen met het team de kwaliteit hoog blijven houden.



Veranderingen leiden tot nieuwe verwachtingen.

Continu aandacht voor perceptiemanagement



Je kunt invloed uitoefenen. Hoe?



1. Bedacht zijn op de 4 pijlers
2. Een gebruiker verwacht:
 - a. Te worden gehoord
 - b. Te worden begrepen
 - c. Te worden ontzorgd
3. Empathie
4. Antwoord / Oplossing geven



CastelloServe

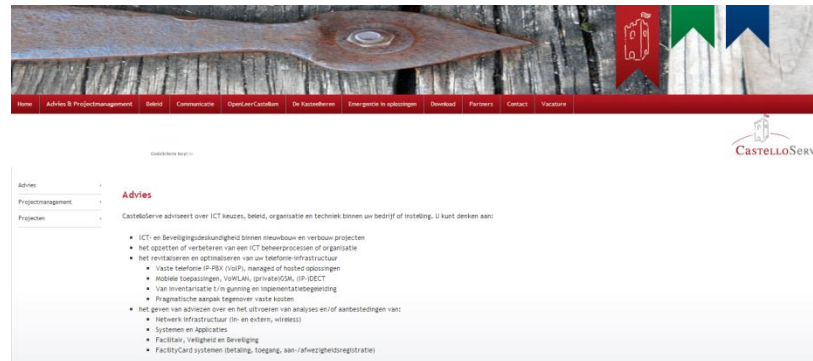


Wat kan ónze rol zijn bij servicemanagement?

Wij realiseren projecten van initiatief tot en met nazorg, pragmatisch en ITIL, doelgericht en als haarlemmerolie tussen interne belangen en externe dienstverleners!

Onze adviseurs onderscheiden zich door hun expertise, ervaring en enthousiasme. Wij stemmen vooraf met u onze planmatige aanpak af, resulterend in een realistisch eindresultaat met een voorspelbare vergoeding.

Zie onze website voor onze ervaring



Il Castello Signori

De kasteelheren



Rob Venema

- ✓ Afgestudeerd Informatietechnologie en Telecommunicatie
- ✓ Deerns Raadgevende Ingenieurs: Adviseur, software ontwikkelaar
- ✓ Lacis Telematics & Networks: Sales consultant
- ✓ KPN: Corporate accounts Onderwijs, branchmanager Onderwijs product en dienstontwikkeling
- ✓ Sinds 2002 ondernemer



Rob Claassens

- ✓ Afgestudeerd Regeltechniek
- ✓ Stork Paltran: Teamleider Control Engineering
- ✓ AT&T: Salesmanager Nederland, Manager Operations Saoedi Arabië
- ✓ Enertel: Manager Customer Operations
- ✓ Dunea: Projectmanager
- ✓ Meelis & Partners: Sr. Consultant Security / CPTED
- ✓ Sinds 2008 ondernemer





Pastoor Bastiaansensingel 4a
4711 EC Sint Willebrord

T+31(0)10 7500 810

W www.castelloserve.nl
E info@castelloserve.nl



CastelloServe