



## Cuparius Advies: HET ADVIESBUREAU

Cuparius Advies (CuA) is een adviesbureau dat zich inmiddels kan baseren op 18 jaar ervaring in het ondersteunen van organisaties op verschillende vakgebieden in diverse branches. CuA onderscheidt zich daarbij door eenvoud, daadkracht en een pragmatische werkwijze. Onze analyses en adviezen geven wij weer in korte en duidelijke rapportages. Bij de implementatie van onze adviezen ondersteunt CuA door middel van project- en interim management.

### Onze uitgangspunten

**Communicatie:** Goede communicatieve vaardigheden zijn onontbeerlijk voor consultants, project- en interim managers. CuA hecht veel waarde aan wat wij noemen "warm communiceren". Het contact moet "goed" zijn, het moet "klikken".

**Bescheidenheid:** In onze opvatting passen consultants, project- en interim managers een bescheiden houding en dienen zij tegelijkertijd overtuigingskracht uit te stralen. Eenvoud en daadkracht, zeggen wat je doet en doen wat je zegt vinden wij belangrijk.

**Samenwerking:** Om resultaten te boeken is samenwerking onontbeerlijk zowel met de medewerkers in de organisatie als met leveranciers en andere deskundigen.

**Zakelijkheid:** Wij hechten eraan duidelijke afspraken te maken en deze in overeenkomsten vast te leggen zodat er geen misverstanden ontstaan.

### Klantgericht werken, waarom zou je?

**Mensen en organisaties doen dingen nooit 'zo maar'. Pas wanneer men ontevreden is over de huidige gang van zaken wordt actie ondernomen om veranderingen aan te brengen in de hoop dat die veranderingen leiden tot verbetering.**

De aanleiding om klantgericht te gaan werken komt meestal voort uit een bepaalde ontevredenheid. Vaak zien we de volgende twee oorzaken:

1. Bezuiniging leidt tot vermindering van menskracht en middelen, maar er wordt toch verwacht dat de kwantiteit en de kwaliteit van de dienstverlening hetzelfde blijft;
2. Toenemende tendens om niet de instellingen te subsidiëren, maar bepaalde activiteiten of projecten waar bij de klant behoefte aan is.

Zonder klanten kan een bedrijf niet bestaan. De klanten zorgen immers voor omzet. Als bedrijf moet je er dan ook alles aan doen om klanten tevreden te stellen. Tevreden klanten komen terug en vormen bovendien de beste reclame die het bedrijf zich maar kan wensen. Het is dus van groot belang om de wensen en behoeften van de verschillende klantengroepen goed in beeld te hebben, om ze tevreden te houden en aan je te blijven binden. Dit laatste wordt nog eens versterkt door de toenemende concurrentie van commerciële aanbieders. Klanten kunnen kiezen bij wie zij denken het best geholpen te worden.

In een goed bedrijf moeten de wensen van de klant daarom steeds het uitgangspunt zijn. Het is daarbij belangrijk dat alle medewerkers van het bedrijf goed met elkaar en met de klanten kunnen communiceren.

Indien we onze klant steeds beter leren kennen, weten waar ze behoefte aan hebben en wat ze verwachten, kan veel gericht te werk worden gegaan. Hierdoor ben je niet alleen in staat de klant aan je te blijven binden, maar het kan ook nog eens de volgende gewenste effecten opleveren:

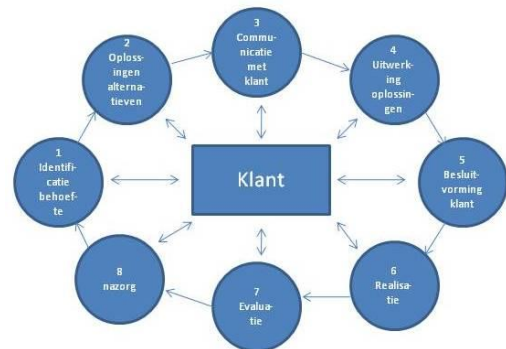
1. **Verhoging effectiviteit** ; het verbeteren van de resultaten van de dienstverlening aan klanten;
2. **Verhoging efficiency** ; het verbeteren van de werkwijze: hoe kunnen we met zo min mogelijk mensen en middelen toch kwaliteit leveren?;
3. **Verbeteren imago** ; laten zien, dat de instelling in staat is om goed werk te leveren;
4. **Nieuwe uitdaging** ; het motiveren van de leiding en medewerkers om tot goede prestaties te komen.

Goede communicatie is hiervoor een voorwaarde, zowel met de klant als met collega's binnen het bedrijf. Daarnaast zijn de aanleiding en de gekozen doelstellingen van grote invloed op de wijze waarop men het "klantgerichter werken" invulling wil gaan geven en welke instrumenten daarvoor nodig zijn.

CuA helpt u inzicht te krijgen in hoe u op de juiste wijze rekening kunt houden met de wensen van de klant, zodat ze tevreden blijven en geen behoefte hebben om over te stappen naar andere aanbieders. Hiermee kun je dus je omzet blijven garanderen.

## ONZE AANPAK

Alvorens tot een opdracht te komen willen wij graag laten zien wat we gedaan hebben en wat we kunnen. Dat doen we door één of meerdere oriënterende gesprekken. Daarin willen we, met de klant, tot een voorlopige probleemformulering komen. Middels een korte presentatie bieden we vervolgens onze oplossingsrichtingen aan.



Hoge Rijndijk 96F  
2313KL Leiden  
T (06) 53699764  
E info@CuA.nl  
I www.CuA.nl

**Pragmatische oplossingen met een blijvend effect!**