

## Customer Focus Scan (CFS)

Quick scan; hoe centraal staan klanten in uw organisatie?

### Introductie

Voor bedrijven is het belangrijk om zich continu aan te passen aan de ontwikkelingen in de maatschappij. De urgentie hiervan is duidelijk: consumenten kunnen beter/gemakkelijker kiezen, zijn vluchtiger geworden, hebben een groter aanbod om uit te kiezen en gebruiken hiervoor nieuwe kanalen. Ondanks dat veel bedrijven klanten serieus willen nemen, blijkt het voor bedrijven lastig om **klantgericht opereren** integraal in de bedrijfsvoering door te voeren. De CFS is een Quick scan om te inventariseren hoe centraal de klant in uw organisatie staat en waar de 'gaps' zitten.

### Voor wie?

Voor managers die aangeven meer klantgericht te willen opereren en die willen zien waar ze nu als organisatie staan. MORPH Research en Faxion bieden gezamenlijk de Customer Focus Scan aan. De Customer Focus Scan laat zien hoe úw organisatie haar klantfocus kan vergroten en het geeft concreet advies hoe dat op korte termijn kan worden gerealiseerd.

### Waarom CSF?

Een verhoogde **klantfocus** helpt uw organisatie te overleven en duurzaam te groeien in een veranderende omgeving. Klantfocus draagt bij aan tevredenheid en loyaliteit, waardoor klanten minder snel zullen overstappen en u zodoende langer trouw zullen blijven.

### Methodiek en doorlooptijd van een Customer Focus Scan

- De CSF is een snelle scan die uw (klant)problematiek op hoofdlijnen zichtbaar maakt.
- Het is een maatwerk-analyse uitgevoerd aan de hand van deskresearch, interne en externe interviews.
- Concreet advies voor acties op korte termijn (te implementeren binnen zes maanden).
- Een Customer Focus Scan kent een initiële doorlooptijd van 5-6 weken.

### Waarom MORPH Research & Faxion?

De Customer Focus Scan is een samenwerking van **MORPH Research** en **Faxion** en is gebaseerd op jarenlange ervaring met klantonderzoek en klantgerichtheid bij diverse organisaties.

### Meer weten?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met **MORPH Research**;  
**Cas Weijnenberg**: E-mail: [cweijnenberg@morphinternational.com](mailto:cweijnenberg@morphinternational.com) Telnr.: 070-322.69.66

