



## Lessons Learned



### Twée halve dagen

#### **Doel**

Dit is een teamworkshop voor de senior managers verantwoordelijk voor de commerciële effectiviteit van uw organisatie. Lessons Learned is een bekend begrip, maar zelden op effectieve wijze toegepast. Deze workshop stelt u in staat de lessen die u als personen met de meeste ervaring heeft geleerd expliciet te maken en deze lessen effectief over te dragen aan uw organisatie, zodat deze kennis daadwerkelijk wordt toegepast.

Met een sterk gestructureerd proces halen we boven welke minimale set redenen 80% van het verlies van klanten verklaren. Gezamenlijk identificeren we welke waarschuwingssignalen in de praktijk op te merken zijn en welke acties u in deze situaties van uw organisatie verwacht.

#### **Werkwijze**

De workshops voor senior managers hebben een besluitvormend karakter. Het draait niet om kennis en inzichten, maar om het maken van keuzes en versterken van de strategie van de organisatie. De uitkomsten zijn van toepassing op de gehele organisatie en input voor de accountmanagers.

In de eerste bijeenkomst analyseren we uw ervaringen en stellen we een voorlopig Lessons Learend document op. In de tweede halve dag worden de resultaten geëvalueerd en verder uitgewerkt. Vervolgens bepalen we hoe deze keuzes te communiceren en hoe deze toe te passen in de organisatie.

## Doelgroep

Senior management team van dienstverlenende organisaties verantwoordelijk voor commercieel beleid en strategie.

## Onderwerpen

- De impact van een goed Lessons Learned proces
- (Bij) welke klanten hebben wij in de afgelopen jaren (omzet) verloren of zijn er grote problemen geweest?
- Bespreken van oorzaken en gevolg
- Opstellen lijst kernoorzaken
- Beperken tot de oorzaken die 80% van verlies of problemen verklaren (lessons to be learned).
- Waarschuwingssignalen bepalen
- Actiestappen opstellen
- Integratie in accountmanagement proces
- Communicatie en implementatie in de organisatie
- Integratie van Lessons Learned als een iteratief proces

## Praktische informatie

Organisatie: In-company (max. 10 deelnemers)

2 workshops van 3,5 uur

Maatwerk op basis van intakegesprek



[info@tenacity.nl](mailto:info@tenacity.nl)

