

# Caesar Groep focust op klanttevredenheid

**Tevredenheid. Dat is de kern van de dienstverlening bij Caesar Groep. "Wij leveren toegevoegde waarde aan de klant." Dat resulteert in zeer tevreden klanten. "Op dit gebied steekt Caesar Groep met kop en schouders boven de markt uit."**

Dat Caesar Groep zeer succesvol is, bewijzen de talloze prijzen die het bedrijf, groot geworden met detachering, de afgelopen jaren in de wacht wist te slepen. Zo werd het bedrijf door het gerenommeerde onderzoeksbureau CRF zowel in 2008 als in 2009 uitgeroepen tot Top ICT Werkgever. "Ten tijde van de oprichting van Caesar Groep was het onze strategie om zeer hoogwaardige dienstverlening in de markt te zetten tegen uitermate scherpe prijzen", vertelt Aad Vanca, salesmanager bij Caesar Groep. "We hebben ons toen gericht op ons personeel en onze arbeidsvoorwaarden; op het koesteren en binden van onze medewerkers. Vervolgens wijzigde de strategie. We richten ons nu vooral op het bieden van toegevoegde waarde voor klanten. Het personeelsfenomeen is een cultuur geworden." De werknemers van Caesar Groep zijn loyaal en tevreden, wat doorwerkt naar klanten. "Door tevreden medewerkers krijg je tevreden klanten."

## Hoogste tevredenheid

Caesar Groep meet de klanttevredenheid ieder jaar door middel van een onderzoek en stuurt waar nodig bij. Aad Vanca: "Door de klanttevredenheid inzichtelijk te maken, kunnen we die loyaliteit beter sturen. Uit ons recente klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat Caesar Groep met kop en schouders boven de concurrentie in de detacheringmarkt uitsteekt als het gaat om algemene tevredenheid en tevredenheid van klanten over de contacten met Caesar-contactpersonen." Het onderzoek geeft het bedrijf de kans om zich te focussen op zijn positionering in de markt en het onderscheidende vermogen. Belangrijke uitkomsten zijn klanttevredenheid en

loyaliteit. Volgens Aad Vanca moet een accountmanager of manager operations in staat zijn om mee te denken met de klant en kunnen fungeren als klankbord voor diens behoeften. Verder moet hij of zij responsief en servicegericht zijn. "Deze zaken kun je vanaf de intake borgen. Er vindt dan ook een strenge selectie aan de poort plaats. Alle nieuwe medewerkers van Caesar volgen een trainingstraject, dat aansluit bij hun vooropleiding en werkervaring. Onze eigen Caesar Academy biedt alle vormen van trainingen aan, van vaardigheids- en technische tot methodische trainingen, maar ook persoonlijkheidstrainingen."

Caesar Groep onderzoekt hoe zij de klanttevredenheid nog verder kan verhogen of zelfs kan garanderen. "Onze strategie is erop gericht dat we willen worden afgerekend op prestatie in plaats van op het schrijven van uren. Daar zit onze toegevoegde waarde." Zo levert Caesar Groep niet louter de oplossing waar een klant om vraagt, maar wordt samen met de klant het businessprobleem in beeld gebracht en vervolgens naar de best passende oplossing gezocht. "Wij proberen het probleem achter de vraag te achterhalen. In onze markt worden maar al te vaak oplossingen geleverd die niet in het belang zijn van de klant."

## Theory of Constraints

Hoe belangrijk het is om achter de concrete wens van een klant te komen, bewijst het grote aantal ICT-projecten in de markt dat jammerlijk mislukt. Caesar Groep startte zes jaar geleden met de implementatie van de Theory of Constraints, de management- en projectfilosofie van Eli Goldratt. Binnen

## 'Wij scoren hoog op klanttevredenheid'

de theorie wordt ieder systeem beschouwd als een keten van processen. Ergens in die keten zit een beperking (constraint) die de zwakste schakel vormt in het systeem. De kerngedachte achter de Theory of Constraints is dat de output van het systeem alleen kan verbeteren als de zwakste schakel versterkt wordt. De hele onderneming is erop gericht de belemmering bij de klant te vinden en die vervolgens op te lossen. "Als je niet precies kunt achterhalen waarom een klant iets wil, kun je beter helemaal niet aan de oplossing beginnen. Dat hele traject van de eerste aanvraag van een klant tot het opleveren van de oplossing doen wij totaal anders dan de rest van de ICT-sector gewend is", zegt Vanca.

## Familiebedrijf

Het verloop van personeel bij Caesar Groep is gering, iets waar Vanca trots op is. "We hebben de cultuur van een familiebedrijf en proberen een goede huisvader te zijn voor onze driehonderd medewerkers. Zij staan aan de basis van geslaagde projecten en tevreden klanten." Een belangrijke voorwaarde voor tevredenheid onder werknemers is het feit dat Caesar Groep een private onderneming is en de enige grootaandeelhouder niet voornemens is het bedrijf naar de beurs te brengen. Andere voorwaarden hebben te maken met het kinderdagverblijf op het binnenterrein en het fitnesscentrum waar medewerkers gebruik van kunnen maken. "We hebben een heel aantrekkelijk pakket aan arbeidsvoorwaarden waardoor medewerkers loyaal en tevreden zijn."

