**Doel:**

Focus en aanwijzingen geven over de behoeften van de klant en de ontwikkelingsacties die nodig zijn om de groei aan te sturen en te dirigeren.

**Richtlijnen:**

Hier zijn vijf zeer belangrijke vragen die een raad van bestuur uitvoerig en met vertrouwen moet kunnen beantwoorden:

|  |  |
| --- | --- |
| Sleutelvragen | Aanvullende vragen |
| Vraag 1: Wat is uw missie? | * Wat probeert u te bereiken? * Met welke belangrijke externe en interne uitdagingen, kansen en problemen wordt u geconfronteerd? * Moet uw missie worden herzien? |
| Vraag 2: Wie zijn uw klanten? | * Wie staat er op uw klantenlijst? * Hoe weet u dat uw klanten uw producten en diensten beoordelen? * Richt u zich op de juiste klantengroepen? * Zijn uw klanten veranderd of staan ze op het punt te veranderen en zo ja, hoe? * Moet u enkele klanten toevoegen of verwijderen? |
| Vraag 3: Wat vinden uw klanten belangrijk? | * Wat weet u echt van uw klanten? * Wat zijn de plannen en ambities van uw klanten op de lange termijn?Hoe goed levert uw organisatie wat iedere klant waardevol acht? * Hoe gebruikt u wat u weet over klanten om uw beslissingen over planning, marketing, ontwikkeling van nieuwe producten en financiën te sturen? * Waarom kiezen uw klanten ervoor om bij u te kopen? |

|  |  |
| --- | --- |
| Sleutel Vraag | Aanvullende Vragen |
| Vraag 4: Wat zijn uw resultaten? | * Hoe definieert u resultaat in uw organisatie, nu en in de toekomst? * In hoeverre bereikt en overtreft u consistent deze resultaten? * Hoe goed gebruikt u uw middelen? * Hoe goed presteert u in vergelijking met andere organisaties (zowel binnen als buiten uw markt)? |
| Vraag 5: Wat is uw plan? | * Waar denkt u dat u uw inspanningen en middelen op moet richten?Welke plannen heeft u om de gewenste resultaten te behalen? * Wat moet u in de toekomst veranderen of anders doen? * Wat zijn de gedetailleerde plannen voor de verschillende delen van uw organisatie om ervoor te zorgen dat u de gewenste resultaten krijgt? * Welke kwesties moeten worden gepland en aangepakt, zodat uw organisatie de 'knowhow' en competenties heeft om uw plannen uit te voeren? * Hoe bewaakt en beoordeelt u uw plannen? |

Deze tool kan worden gebruikt om ontwikkelingsbehoeften te diagnosticeren, klanten te begrijpen en als ontwikkelingskader om een klant vooruit te helpen. Als er tijdens de eerste klantbijeenkomst voldoende vertrouwen is ontwikkeld, kan de tool een goed kader zijn om de potentiële uitdagingen voor de klant en de coach in de toekomst te begrijpen.