MODULEBESCHRIJVING

Klantbeleving verbeteren vanuit wat al goed gaat

Adaptieve module | ~20 min

De meeste verbetertrajecten beginnen met een lijst van wat niet goed gaat. Het team komt er ontmoedigd uit, met een energie die op bezorgdheid draait en wegzakt zodra de druk afneemt. Deze module leert u de omkering waarop Appreciative Inquiry (waarderend onderzoek) van David Cooperrider berust: vertrekken vanuit wat al werkt en daarop de klantbeleving van morgen bouwen. Een doorlopende casus illustreert de methode in vijf stappen van begin tot eind, en een eenvoudige workshop van twee uur is genoeg om ermee te beginnen.

LEERDOELEN

01 Begrijpen waarom verandering die op bezorgdheid drijft uitdooft, en wat een waarderend vertrekpunt daaraan verandert.

02 De vijf stappen van de aanpak (Definiëren, Ontdekken, Dromen, Ontwerpen, Uitrollen) toepassen op een vraagstuk van het team.

03 Waarderende vragen formuleren die het team naar zijn successen sturen, want een team denkt in de richting van de gestelde vraag.

04 De aanpak op uw eigen niveau starten, als leidinggevende of als teamlid, met een eenvoudige workshop van twee uur.

DOELGROEP

Leidinggevenden en teams die klanten, gebruikers of begunstigden bedienen en de beleving die ze bieden willen verbeteren.

- **Voorkennis:** geen

VERLOOP VAN DE MODULE

Zelfstandig, met oefeningen die zich aanpassen aan de deelnemer.

1 **Zelfscan**: op 9 dimensies, om de eigen werkwijze in kaart te brengen en gericht te oefenen.

2 **Video van een expert**: van 10 minuten, met 3 denkpauzes.

3 **Praktijksituaties**: 2 eerste situaties, gekozen op basis van de zelfscan, daarna 16 optionele situaties. Bij elk antwoord volgt feedback: het effect ervan en een tip om verder te komen.

4 **Voornemen met datum**: een actie om uit te proberen, door de deelnemer zelf geformuleerd of gekozen uit de voorstellen.

5 **Samenvattingskaart om te downloaden**: kernpunten, vragen, voornemen, persoonlijke notities en checklists.

TOETSING EN AFRONDING

Drempel: 80%

De score houdt rekening met de antwoorden in de praktijksituaties, het geformuleerde voornemen en, waar van toepassing, aanvullende leeractiviteiten. Voor afronding zijn een voornemen en een score van minstens 80% nodig.

METHODEN & MODELLEN

- Waarderende benadering / Appreciative Inquiry (David Cooperrider, met Suresh Srivastva, Case Western Reserve University, 1987)
- 5D-cyclus: Definitie, Ontdekking, Toekomstbeeld, Besluit, Uitrol (bewerkt naar de 4D/5D-cyclus van Cooperrider & Whitney)
- Waarderend interview in tweetallen – vaste werkvorm van Appreciative Inquiry, fase Discovery
- Voorbeeldvragen voor Ontdekking/Toekomstbeeld en de opzet “startworkshop van 2 uur” – Afthonios-methode

BRONNEN & REFERENTIES

- Cooperrider & Srivastva, “Appreciative Inquiry in Organizational Life”, 1987, Case Western Reserve University – oorsprong van de benadering
- British Airways: het probleem van verloren bagage, geherformuleerd als “uitzonderlijke aankomstervaring” (Whitney & Trosten-Bloom, The Power of Appreciative Inquiry, Berrett-Koehler, 2003)
- Sociaal constructionisme, geïnspireerd door Kenneth Gergen
- Stouten, Rousseau & De Cremer (2018) – overzicht van de succesfactoren bij verandering

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 13 oktober 2026