



Praktijkgericht Wetenschappelijk Onderzoek (PWO)

De klant als sleutel tot een performantere kmo

DE HOGESCHOOL MET HET NETWERK

Hogeschool PXL – Elfde-Liniestraat 24 – B-3500 Hasselt
www.pxl.be - www.pxl.be/facebook



Probleemstelling

Hoe kan Hogeschool PXL het Limburgs economisch weefsel op een duurzame manier mee helpen versterken?



A word cloud of green text arranged in a stylized, abstract shape. The words are: werkgelegenheid, talent, innovatiekracht, KMO's, arbeidsmarkt, professionalisering, Limburg, ondernemerschap, duurzaam, and Limburg.

Probleemstelling

Hoe kan Hogeschool PXL
(Limburgse) kmo's helpen om
performanter te worden?



A word cloud of green text terms arranged in a cluster. The words include: 'werkgelegenheid' (vertical), 'duurzaam' (horizontal), 'ondernemerschap' (horizontal), 'Limburg' (horizontal), 'talent' (horizontal), 'innovatiekracht' (vertical), 'professionalisering' (vertical), 'KMO's' (horizontal), and 'arbeidsmarkt' (horizontal).



passie



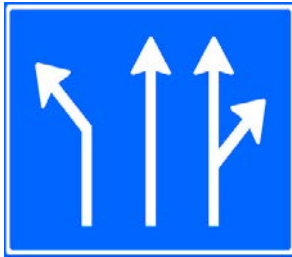
Buikgevoel
& intuïtie



SMALL



richting



Objectieve info
o.b.v. klanten

+

passie



Buikgevoel
& intuïtie



SMALL

Doelstellingen PWO

- Een professionaliseringstraject voor kmo's uitwerken waarbij de focus ligt op het realiseren van verbeteringen/meerwaarde voor de kmo-klienten
- Hoe?



Doelstellingen PWO

- De volgende onderzoeksvragen beantwoorden:
 - OV1: Hoe klantgericht zijn kmo's?
 - OV2: Hoe kunnen gestandaardiseerde en modulair opgebouwde online klantenbevragingen door kmo's ingezet worden om zicht te krijgen op de noden en behoeften van hun klanten?
 - OV3: Hoe kunnen kmo's ondersteund worden bij de opzet en uitvoering van een professionaliseringstraject waarbij de focus ligt op het realiseren van verbeteringen/meerwaarde voor de klant?
 - OV4: In welke mate bevordert een klantgericht professionaliserings-traject de performantie van de kmo?



Plan van aanpak



what's in
it for me?







Plan van aanpak

Professionaliseringstraject voor 25 deelnemende KMO's

Intake



Nulmeting

Inhoud bevraging



Mogelijke wervingskanalen voor online klantenbevraging

Standaard



E-mail

Optioneel (niet inbegrepen)



Flyer



Website



Brief

Mogelijke bevragingsmethoden

Standaard



Online
enquête

Optioneel (niet inbegrepen)



Face-to-face
bevraging

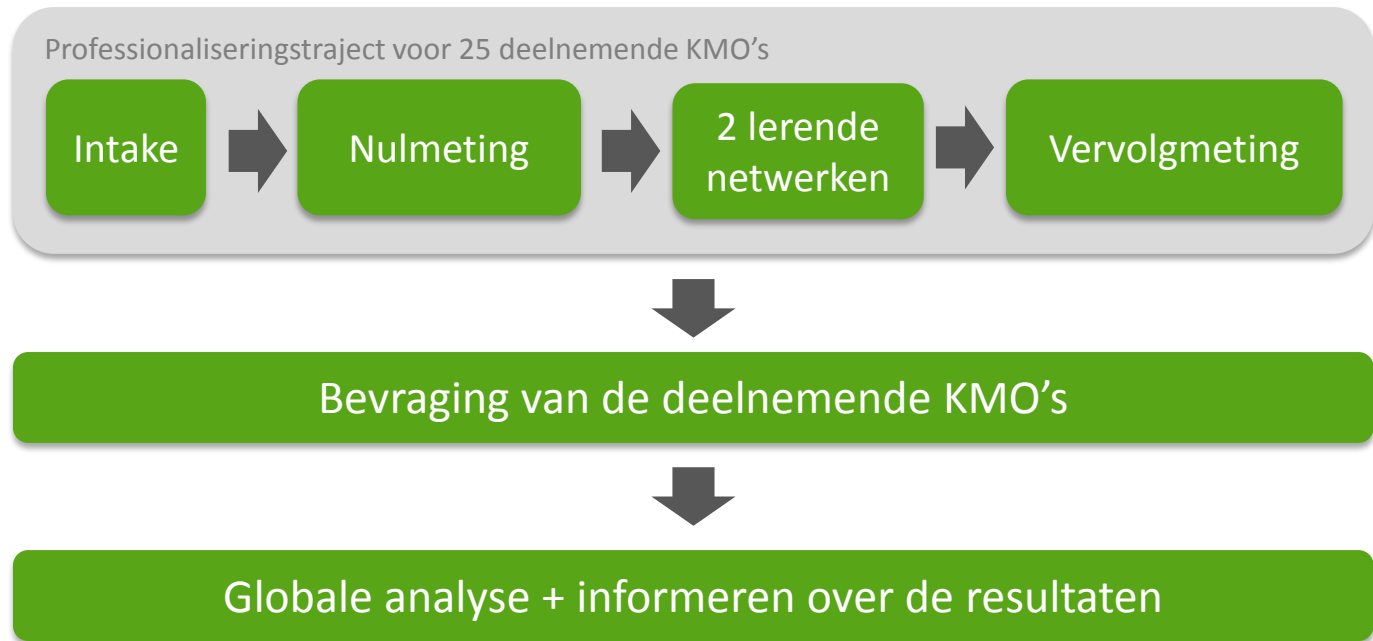


Enquête
op papier



Telefonische
bevraging

Plan van aanpak



Kmo's nemen deel tegen betaling

Deelnemende kmo's betalen **1.950 € excl. BTW** en krijgen hiervoor een **professionaliseringstraject ter waarde van ca. 4.000 €**:

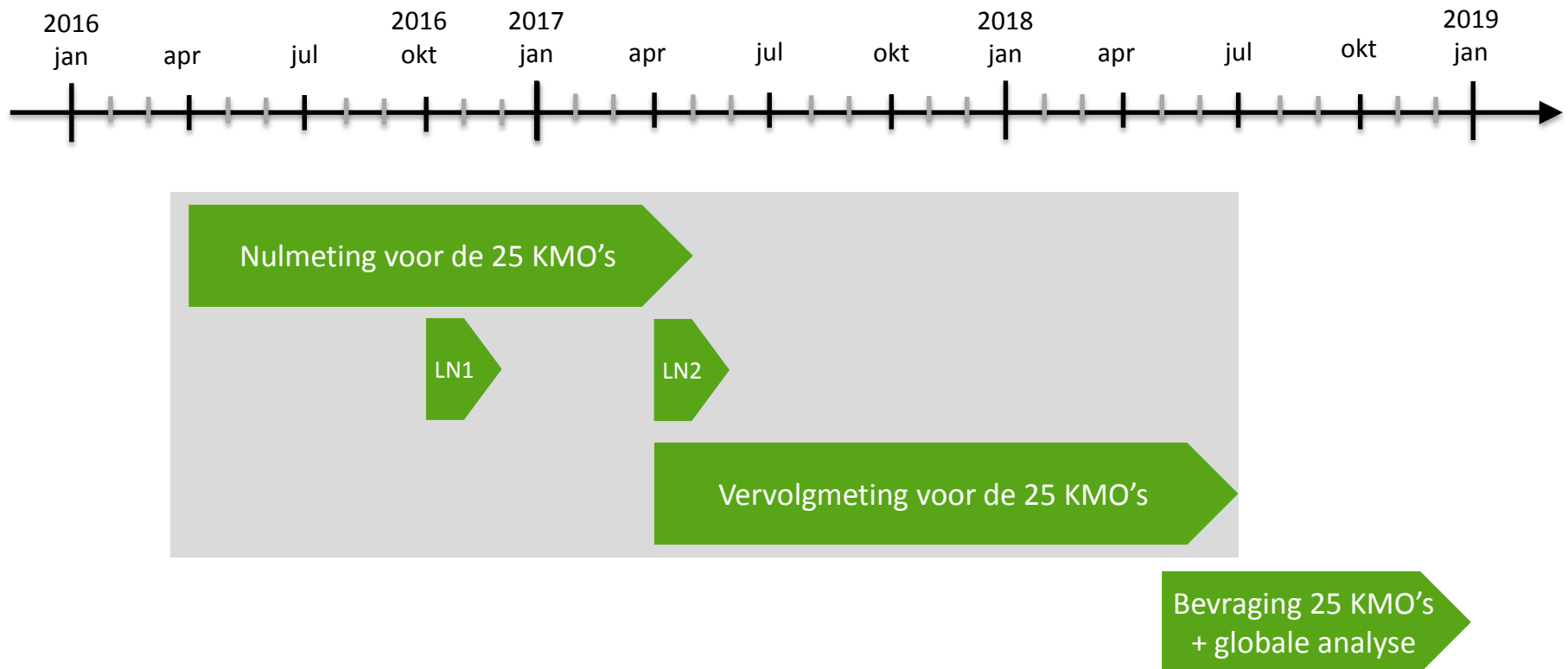
- Een eerste online onderzoek bij de kmo-kanten (nulmeting)
- Twee lerende netwerken
- Een tweede online onderzoek bij de kmo-kanten (vervolgmeting)
 - Voorwaarde: de bevraging van de vervolgmeting moet ten laatste in maart 2018 uitgevoerd worden

en kunnen, indien gewenst, hiervoor vanaf 1 april 2016 **subsidies kmo-portefeuille** aanvragen naargelang de grootte van het bedrijf:

- Middelgrote ondernemingen: 30% oftewel 585 € subsidie
=> effectieve kostprijs voor de kmo: **1.365 € excl. BTW**
- Kleine ondernemingen: 40% oftewel 780 € subsidie
=> effectieve kostprijs voor de kmo: **1.170 € excl. BTW**



Plan van aanpak



En nu....



The perfect match?

Stel u vandaag kandidaat !

Meer/andere dienstverleningsbehoeften?

Wij staan voor u klaar...

