


A3 Meer Contact

Naam verbeterteam:	Meer Contactini's	Opdrachtgever:	Confettini candy shop
Laatste update:	01-sep-18	Green Belt:	Juliëtte
Status:		Teamleden:	Luca
			Doreen

BELANG / ACHTERGROND

Op piekmomenten kan onvoldoende persoonlijke aandacht worden geschonken aan individueel klantcontact met een acceptabele wachttijd voor overige klanten. Vanwege de grote hoeveelheidsoorten snoep is dit wel een van de redenen waarom klanten komen.

OPDRACHT

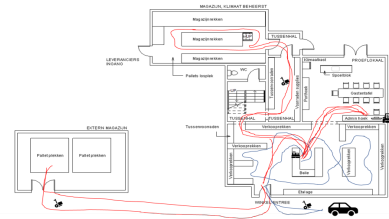
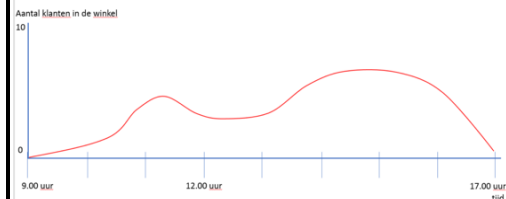
Zorg dat met name op zaterdag meer tijd kan worden besteed aan de klanten.

RANDVOORWAARDEN

Geen uitbreiding van het aantal medewerkers op zaterdag

PROBLEEM / HUIDIGE SITUATIE

Beeld van de piekmomenten op zaterdag: Activiteiten tijdens piek: veel weg bij klant door orderpicken



SMART DOELEN EN RESULTATEN

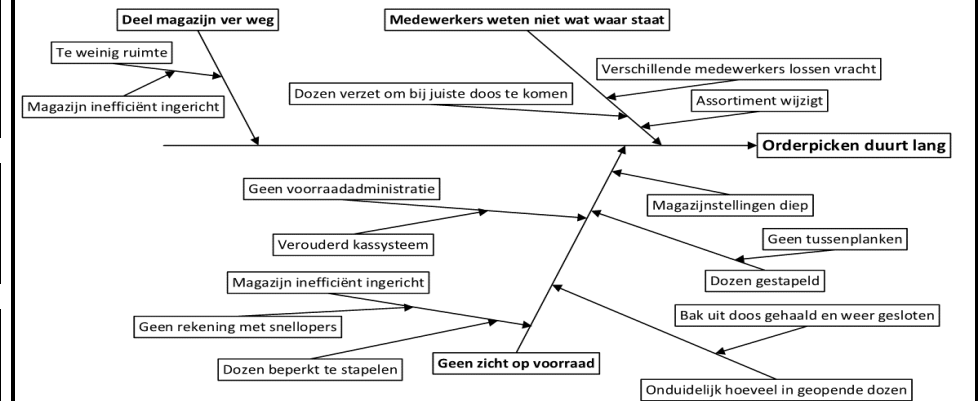
Tijdbesteding bij klant of elders bezig
Doel: halvering tijd elders bezig voor juli 2018



Tijdbesteding bij klant of elders bezig
Realisatie: tijd elders bezig: min 25%



ANALYSE OORZAKEN



OPLOSSINGEN

OORZAAK	OPLOSSING	OPBRENGST	GEREALISEERD?
Geen rekening met snellopers	Tussenvoorraad snellopers		Ja
Bak uit doos en weer gesloten	Aangebroke dozen op vaste plaats		Ja

ACTIEPLAN

#	WAT	WIE	WANNEER	STATUS
1	Stelling maken t.b.v. snellopers in tussenhal	Doreen	mei	gereed
2	Aparte stelling aangebroke dozen met tussenplanken	Doreen	juni	gereed

FOLLOW-UP

WAT	WIE	WANNEER	STATUS
Bewaken werkwijzen snellopers en aangebroke dozen	Juliëtte	juli - sept.	loopt
Verder verbeteren: klant mee naar representatief magazijn	Juliëtte	december	nog uitvoeren
Verder verbeteren: toegang magazijn - dorpel weghalen	Luca	oktober	nog uitvoeren