



Wie zijn wij?

Lean Management Group (LMG) is een dienstverlener die bij organisaties in diverse branches proces- en projectoptimalisaties uitvoert, onder andere op basis van Lean en Six Sigma. Met onze diensten verhogen wij aantoonbaar de klant-, medewerker- en financiële waarden binnen de business van onze klanten middels effectieve en duurzame procesverbeteringen. Creëren, realiseren en continu verbeteren.

Pieterman is al 30 jaar een begrip op het gebied van Sales. **Pieterman Projects (PMP)** helpt bedrijven en organisaties vanuit de overtuiging om klantgerichtheid naar een extreem hoog niveau te krijgen om de optimale Customer Journey realiseren. Staat uw klant in al uw processen centraal? Welke belofte maakt u in de communicatie met uw klanten? Welke beleving ervaart uw klant bij uw dienstverlening en in het contact met uw medewerkers? Wij willen uw bedrijf in staat stellen duurzame verbeteringen door te voeren waarbij de focus ligt op wat de klant écht belangrijk vindt.

Tot onze gezamenlijke clientèle behoren toonaangevende bedrijven en organisaties in diverse branches waaronder: automotive, zakelijke dienstverlening, zorg, telecom, financiële sector, transport, logistiek en ook de overheid. Door de intensieve samenwerking van onze twee bedrijven worden Lean Six Sigma-expertises op de gebieden van Operations én Sales op een voor de markt unieke manier gebundeld.

Wat doen we?

Wij zijn gespecialiseerd in organisatieverbetering en resultaatoptimalisatie. We voeren tijdelijke interventies uit op de as van mens, middelen en processen om te komen tot een effectievere- en/of efficiëntere bedrijfsvoering. Door ons intensieve partnership, helpen wij u om uw ambities te realiseren.

Onze focus ligt op het verhogen van de klanttevredenheid en het genereren van (financiële) resultaten voor de organisatie. Door te focussen op datgene wat voor de eindklant waarde toevoegt en fouten in de uitvoering terug te dringen, wordt het aantal processtappen gereduceerd (Lean) en de uitkomst van de processen voorspelbaar gemaakt (Six Sigma).

Onze kracht ligt daarom op vier gebieden:

- *Kwaliteitsverbetering:*
Hier leggen we een krachtig fundament voor. Door tevens de eigen werknemers op te leiden, zijn ze in de toekomst zélf in staat hun werkprocessen te verbeteren en de daadwerkelijk door de klant gewenste kwaliteit van dienstverlening te leveren.
- *Reduceren van verspillingen:*
We leggen de zogenaamde ‘verborgen fabriek’ bloot. Vaak bestaan er in organisaties allerlei processen en procedures om problemen op te lossen, maar die kosten veel tijd en leiden tot frustraties en halen niet de werkelijke oorzaak weg. Door dit gedegen te onderzoeken, onder andere middels een Lean Scan en snel hierop te acteren kunnen we in relatief korte tijd verspillingen zichtbaar maken en elimineren.
- *Organisaties leren om zichzelf te verbeteren:*
Focus op de toegevoegde waarde voor de klant staat centraal. Het voldoen aan de wensen van de klant vergroot niet alleen de klanttevredenheid, maar helpt organisaties ook om steeds opnieuw naar hun diensten, producten en processen te kijken en deze continu te verbeteren.
- *Beter bedrijfsresultaat:*
Verbeteren van de processen, mens en middelen draagt direct bij aan het bedrijfsresultaat. Kwaliteit niet een doel op zich, maar een middel om het echte doel te bereiken namelijk: het verbeteren van het bedrijfsresultaat door het genereren van klantwaarde. Nu en in de toekomst.

Wat levert het u op?

Onze aanpak leidt tot het tegelijkertijd reduceren van kosten/verspillingen én het verhogen van de klanttevredenheid. Wij geven organisaties een doelgerichte aanpak om de strategie om te zetten naar concrete resultaten en succesvoller te zijn dan haar concurrenten. Implementatie zorgt voor een duurzame verbetering van het bedrijfsresultaat. Bedrijfsproblemen worden beter en blijvend opgelost. Het terugverdieneffect varieert, maar is altijd een veelvoud van de investering.

Kortom: essentiële verbeteringen in uw bedrijfsvoering worden ook echt daadwerkelijk doorgevoerd en geborgd. Zodanig dat ze stuk voor stuk bijdragen aan een optimale klantbeleving, gemotiveerde medewerkers, gestroomlijnde processen en optimale klantbeleving worden bedrijfsdoelen gerealiseerd, waarbij ons uitgangspunt is om deze zelfs te overtreffen.

Lean Management Group

Jerry Heystee

0031 6 533 74 879

j.heystee@imgroup.nl

Pieterman Projects

Rob Theunissen

0031 6 360 00 330

rtheunissen@pieterman.com