



Turning Thought Into Action

Case study

HOE DE KWALITEIT VAN KLANTINTERACTIE EN KLANTLOYALITEIT VERBETERD WORDT DOOR HET LEVEREN VAN EEN WOW CUSTOMER EXPERIENCE

Ontwikkeling van klantloyaliteit en merkbinding, door in het telefonisch contact met de klant continu een WOW beleving te leveren waardoor de Net Promoter Score stijgt.

Het effect van een WOW! Customer Experience

Wat vooraf ging

Via klantonderzoek geven klanten aan dat ze een hoge verwachting hebben van de service van een grote consumentenproductorganisatie. Het senior management wil snel aanpassingen om meer toegevoegde waarde te kunnen leveren aan de klant. Ze willen er zeker van zijn dat klanten het merk loyaal blijven en hun producten en services aanbevelen aan familie en vrienden.

De uitdaging is om de consumer care agenten zo op te leiden dat ze een WOW beleving kunnen leveren aan de klant. Deze WOW

beleving is gebaseerd op klantbegrip en de reden van contact. Op deze manier worden de merkwaarden versterkt en de klantloyaliteit vergroot.

Aanpak

Uit het bestaande agent trainingsprogramma worden de beste onderdelen overgenomen. Vertegenwoordigers van Brazilië, China, Europa en Noord-Amerika leveren een specifieke lijst van requirements aan om de nieuwe manier van trainen rondom de gewenste klantbelevingen vorm te geven.



Impact

- De totale klantperceptie van de agent skills verbetert met 29% en sommige sub-indicatoren met 32%
- De Net Promoter Score gaat met 17 punten omhoog; de opleidingsmethodiek wordt als belangrijkste succesfactor beoordeeld door de organisatie



“Klanten voelen dat de agents beter luisteren naar hun behoeften”

De agents geven aan meer begrip voor hun rol te hebben en meer zelfvertrouwen te hebben in het bedienen van klanten

Het te ontwikkelen opleidingsprogramma bestaat uit “work-out” sessies van 30 minuten zodat herhalings-trainingen mogelijk zijn.

WOW inhoud

Deze module is gefocused op de vier gebieden die van belang zijn voor de organisatie:

- Branding
- Consumer Insights
- Soft skills opleiding
- Product voordelen en specificaties

Implementatie

Een door ons ontwikkeld kaartstelsysteem maakt het voor agents mogelijk om de samenhang te ervaren tussen klantprofielen (persona's), producteigenschappen en de gewenste klantbelevingen. De set bestaat uit:

- 10 persona's welke de agenten een duidelijk inzicht geven in de klanten, tips & tricks en de beste manier om met deze klant (typologieën) te communiceren tijdens het gesprek.
- 9 producten die de kern vormen van het strategisch aanbod van de organisatie,

- 21 klantbelevingen die het totale in- en outbound spectrum van klantcontact beslaan. De klantbelevingen bevatten handvaten voor de call center medewerkers om de WOW- beleving te leveren en “Plus one” gedrag te vertonen.

“Plus one” gedrag gaat één stap verder dan wat de klant verwacht, gebruikmakend van relevante tips & tricks, specifieke dialogen en klantinzichten waardoor de WOW beleving extra wordt ervaren.

Impact

Het programma is in Europa gepilot en daarna uitgerold naar alle regio's: Europa, China, Brazilië and Noord Amerika.

De resultaten laten zien dat klantperceptie van de agentskills met 29% verbetert ten opzichte van een jaar eerder, en dat de Net Promoter Score met 17 punten omhoog gaat in dezelfde periode.

Deze experience-based opleiding wordt als succesfactor gezien voor de verbetering van de overall prestatie van de consumer care organisatie.

EarlyBridge BV

Herengracht 518

1017 CC AMSTERDAM

Nederland

020 - 715 5918



Kritische Succesfactoren

- Het gebruik van het kaartstelsysteem maakt het op eenvoudige wijze mogelijk om de samenhang tussen klantvragen, producten en klantprofielen te ervaren en te trainen
- De ontwikkeling van een wereldwijde template waarborgt een consistente trainingsaanpak. Tegelijkertijd is er ruimte voor lokale aanpassingen in verband met de verschillen in cultuur en de regionale strategie
- Ervaren trainers leiden de Train-the-Trainer sessie voor trainers uit alle regio's. De regionale trainers krijgen uitgebreide hands-on praktijk lessen en één op één feedback