

“ We zijn ons meer bewust van de impact die we hebben op de klant. ”

Deelnemende adviseurs

Merkactivatie in één-op-één klantcontact

Merkwaarden voelbaar maken: de 'branded customer experience'

Ambitie

Een interne sales organisatie van een grote Nederlandse telco stelt zich als vrijwilliger op om proefkonijn te zijn voor het opzetten van een merkactivatie programma voor de hele organisatie. Binnen deze interne sales organisatie hield één team in het bijzonder zich bezig met de vraag “hoe vorm te geven aan de merkwaarden”.

Aanpak

Op basis van de merkwaarden van het bedrijf heeft EarlyBridge voor hen een programma ontworpen waarmee zij zowel het merk kunnen activeren als de klant centraal stellen in hun werkzaamheden. Het team was gemotiveerd en had zichzelf al uitgedaagd om op een andere manier naar hun werk te kijken. Ze waren klaar om de volgende stap te nemen en enthousiast om deel te nemen aan deze pilot.

Ze realiseerden zich dat de keuzes die zij elke dag maakten in het contact met de klanten direct impact had op het beeld dat de klant heeft van hen en van de organisatie. Ze hadden de macht om het verschil te maken!

Het programma werd ontworpen met EarlyBridge's customer engagementmodel. Hier is een praktische aanpak uit ontstaan met drie centrale thema's:

1. **Positieve taal**
oplossing is doel van het complete gesprek
2. **Klantverzoek in één keer afhandelen**
3. **Eenvoudig maken voor de klant**
relevante- en maatwerkoplossingen

Resultaten

Verbetering Net Promotor Score

Kwaliteit en hoeveelheid leads gestegen

Tevredenheid medewerkers op een all-time-high

Gebruikte methodieken



5 Bouwstenen: 'the branded customer experience'

Het customer engagement model heeft als einddoel het leveren van de optimale klantervaring, door vorm te geven aan de merkwaarden. De vijf merkwaarden worden aangepast aan de business en doelstellingen.

Kritische succesfactoren

Personaliseren model

vijf bouwstenen aanpassen aan eigen business en doelstellingen

LDMS

Lean Daily Management Systeem (Six Sigma) inzetten voor vinden en oplossen van problemen

Gemotiveerd team

een team dat over zijn schaduw heenstapt en alles over heeft om de klant optimaal te helpen

earlybridge.

DRIVING CUSTOMER PERFORMANCE

EarlyBridge is een specialist in customer experience en één-op-één klantcontact.

Wij helpen organisaties om echt klantgericht te worden en marketing-, verkoop-, en serviceresultaten te verbeteren.

Relevant case study:

'De kracht van een merkwaardige klantbeleving'

www.earlybridge.nl