

“ Het zet me aan het denken wat ik voor klanten kan betekenen ”

## Customer centricity is een keus

*Het begint met lef om een ding elke dag een beetje beter te doen*

### Het verschil maken voor klanten en elkaar, elke dag opnieuw

Als onderdeel van hun Xcelerate Academy wilde een grote verzekeraar de focus leggen op het meer klantgericht maken van de organisatie.

Het doel was de organisatie te mobiliseren rondom vier kerngedragingen met directe impact op klanten:

- Eigenaarschap
- Vertrouwen
- Klant- en merk-excellentie
- Collaboratieve leiderschap

De eerste stap was mensen bewust maken en betrekken bij de beweging rondom de klant.

### Aanpak

EarlyBridge heeft een programma ontworpen rondom vijf doelstellingen:

- Verhogen van empathie voor klanten en partners
- Bewustzijn creëren rondom de impact van situaties bij klanten
- Versterken van het geloof dat elke persoon het verschil kan maken
- Verhogen van de 'company pride'
- Creëren van eigenaarschap voor de klant en de klantbeleving

### Customer centricity in de kern

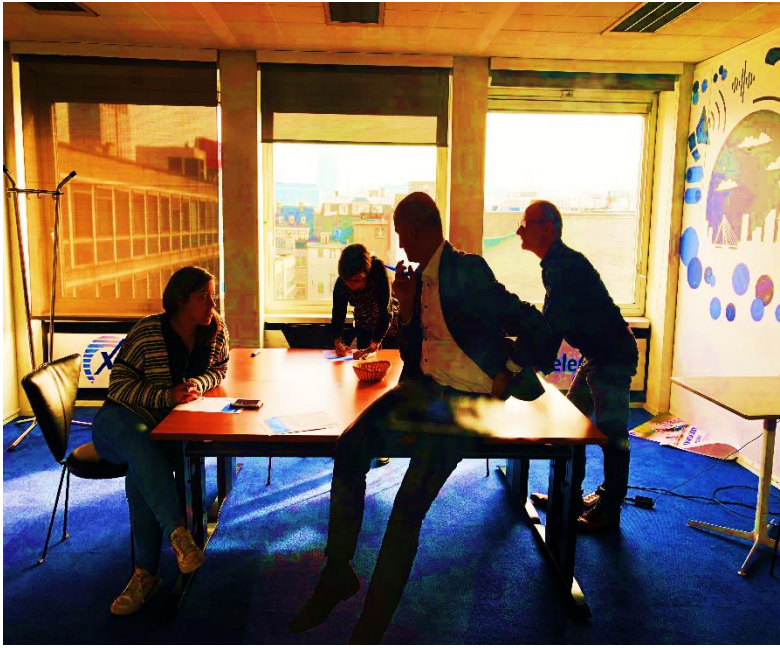
Meer dan 400 deelnemers in Nederland, België en Luxemburg volgden het programma in kleine groepen.

Het programma is ontworpen om mensen in één dagdeel mee te nemen in het belang van customer centricity en ze te stimuleren om hun eigen commitment af te geven om één klein ding beter te doen – elke dag.

## Resultaten

Medewerkers zijn bewust en betrokken bij de customer centricity beweging binnen de organisatie

NPS +45



## *Programma op maat ontworpen voor resultaat*

Door een combinatie van theorie, storytelling en scherp ontworpen oefeningen zijn deelnemers tot een hoogtepunt geleid, waarop ze hun commitment individueel en als groep afgaven aan het doel.

Het programma scoort een NPS van gemiddeld +45 en is in België, Nederland en Luxemburg uitgerold voor Nederlands-, Frans- en Duitstalig deelnemers.

## Kritische Succesfactoren

### Sterke ontwerp

Het programma is ontwikkeld om mensen aan te spreken op organisatie-, team- en individueel niveau waarin theorie en praktijk goed met elkaar verwerven zijn.

### Inspirerend inhoud

Het gebruik van storytelling en herkenbare casuïstiek inspireert deelnemers en nodigt ze uit hun eigen ervaringen te delen.

### Interactief formaat

Oefeningen zijn ontworpen om deelnemers mee te nemen vanuit organisatieniveau richting persoonlijk eigenaarschap voor klant en de klantbeleving.

# earlybridge.

DRIVING CUSTOMER PERFORMANCE

EarlyBridge is een bureau gespecialiseerd in leiderschap, klantgerichtheid en organisatieontwikkeling.

Wij bouwen bruggen tussen mensen voor meer tevreden klanten, blijere medewerkers en betere bedrijfsresultaten.

Bekijk ook onze case:

**‘Customer intimacy als onderscheidende factor in IT’**

[www.earlybridge.nl](http://www.earlybridge.nl)