

“ Wij werken nu vanuit de klant en de klantbehoefte ”

Futureproof Customer Service Award winnende case study



Gezamenlijk de uitdaging aangaan om de cultuur te beïnvloeden

Durven innoveren in learning en development.

Samen met de KPN Academy verzorgen wij trainingen waarin mensen praktijkgericht leren klanten een betere klantbeleving te bieden. Wij gaan hierbij uit van de vraag en de emotie van de klant. Continue verbetering die wordt doorgevoerd in de aanpak zorgt voor een hogere klant- en medewerkertevredenheid.

Aanpak

De driehoek Business, KPN Academy en EarlyBridge werken samen om elkaar optimaal te versterken. Hierin is jaar-op-jaar een doorontwikkeling van de leerinterventies, het vernieuwen van inhoud, het verbeteren van resultaten voortgezet. Dit uit zich in versterking van de vaardigheden van de medewerkers, het creatiever en sneller trainen van medewerkers en een verhoging van verkoop en NPS-resultaten.

Door het herontwerpen van de training worden medewerkers getraind vanuit een klantgerichte insteek. Vanaf dag 1 leren medewerkers hoe ze met de klanten in gesprek kunnen gaan. Processen en systemen komen langs wanneer dat relevant is voor het beantwoorden van de klantvraag. Deze is daardoor altijd praktisch en klantgericht.

Erkenning vanuit het vak

KPN werkt al sinds 2010 met EarlyBridge. De langetermijnsamenwerking werpt haar vruchten af. Onze werkzaamheden bij KPN zijn in 2016 bij de Nationaal Contact Center Awards beloond met de Gouden Partnership Award.

In 2018 is deze samenwerking bekroond met een Global Award voor Verandermanagement van de Association for Talent Development.

Resultaten

NPS van -4 naar +7

Verhoging van verkoopconversie met 11%

Trainingsaanpak beoordeeld met een NPS van +81

Impact



Programma op maat ontwerpen voor resultaat

De impact kenmerkt zich vooral door meer klantgerichte medewerkers, die focussen op wat ze al wel kunnen en daardoor veel sneller inzetbaar zijn en de klant op de voor KPN optimale manier te woord te staan.

Teamleiders en coaches hebben een actieve rol in de training zelf, waardoor ze in staat zijn medewerkers te ondersteunen in het realiseren van het gewenste gedrag in de praktijk.

Kritische Succesfactoren

Co-creatie

De implementatie en uitrol waren een gedeelde verantwoordelijkheid tussen EarlyBridge, trainers van KPN Academy, coaches van de werkvloer en management van de doelgroep

Multidisciplinaire teams

De samenwerking tussen KPN Academy, EarlyBridge en de business ligt ten grondslag aan het versterken van de relatie tussen opleiding en de praktijk

Balans

Klantbelang voorop met businessbelang in beeld zorgt voor de juiste balans in klantfocus en bedrijfsresultaten

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:

‘Luisteren naar onze klant, jij maakt het verschil’

www.earlybridge.nl