



AWARD WINNING
CASE STUDY.
LUISTEREN NAAR ONZE KLANT.

Gezamenlijk de uitdaging aangaan
om de cultuur te beïnvloeden



Ik ben me meer bewust geworden van de emotie van de klant

SPRING! ACADEMY.

Continu inspelen op de behoefte van de klanten van een grote Nederlandse bank, vroeg om een aanpassing van de organisatie en werkwijze. De Spring! Academy richtte zich op het verbeteren van drie competenties:

- Klantbelang centraal
- Samenwerkingsgericht
- Continu verbeteren

Deze drie competenties waren de belangrijkste onderliggende eigenschappen die invloed hadden op het gedrag van medewerkers.

De Spring! Academy leidt Retail- medewerkers op om klanten meer in het middelpunt van onze dienstverlening te zetten.

AANPAK.

Het gekozen ontwerp was een blended programma met een combinatie van:

- **Video/audio roleplays** (via TrainTool) aan de voorkant om mensen te prikkelen rondom de behoefte voor nieuwe vaardigheden
- **Een 1-daags BOOSTcamp** (live training) gericht op mensen aanspreken op hun intrinsieke motivatie en zich bewust te maken van hun impact op klanten
- **Een digitaal reinforcement-traject** achteraf gericht op het borgen van nieuw gedrag en vaardigheden op de lange termijn

EIGENAARSCHAP NEERLEGGEN BIJ DE ORGANISATIE.

Binnen houding & gedrag is onderzocht welke elementen speelden bij detractors en bij promotors. De inhoud van het programma Luisteren Naar Onze Klant is volledig ontwikkeld rondom deze thema's:

- Proactiviteit
- Persoonlijke benadering
- Vriendelijkheid
- Luisteren

Met als een belangrijke doelstelling dat medewerkers het Klantbelang centraal gaan stellen.

RESULTATEN.

Medewerkersbetrokkenheid van -4 naar +8

NPS stijgt
6 punten t.o.v.
het jaar daarvoor

PROGRAMMA OP MAAT VOOR RESULTAAT.

De impact kenmerkt zich door een scherp ontwerp om deelnemers zo snel mogelijk bewust te maken van hun leerdoel. Dit 'oh shit'-moment zorgt ervoor dat mensen beseften dat ze meer konden betekenen voor klanten als ze meer gericht luisterde naar de klant.

Teamleiders en coaches hebben een eigen programma gevolgd gericht op het borgen van nieuw gedrag in de praktijk.

KRITISCHE SUCCESFACTOREN.

Nauwe samenwerking

Ontwerp, implementatie en uitrol zijn een gedeelde verantwoordelijkheid geweest tussen EarlyBridge en de Learning & Development-afdeling van de bank in nauwe samenwerking met de business

Blended aanpak

Creativiteit van de blended aanpak voor, tijdens en na de live training om de impact te vergroten

Verandermanagement

Gestructureerd en frequent verandermanagement waardoor het programma elke week besproken was tussen alle partijen in de leerketen

INTERNATIONALE ERKENNING VOOR VERANDERMANAGEMENT.

Deze casus werd bekroond met de prestigieuze Association of Talent Development Excellence in Practice Award voor verandermanagement. Deze erkenning benadrukt de uitzonderlijke impact en effectiviteit van het programma bij het transformeren van leiderschapspraktijken en het bevorderen van een cultuurverandering binnen de organisatie. Het programma heeft niet alleen de interne dynamiek verbeterd, maar heeft ook geleid tot aanzienlijke verbeteringen in de klantbeleving, wat tot uiting komt in een sterke stijging van de Net Promoter Score (NPS). Daarnaast heeft het programma een verhoogde medewerkersbetrokkenheid gerealiseerd, wat cruciaal was voor het succes van de organisatie. De toekenning van deze award bevestigt de casus als een leidend voorbeeld van succesvolle verandermanagementstrategieën die direct bijdragen aan een verbeterde klanttevredenheid, loyaliteit en medewerkersmotivatie.

OVER EARLYBRIDGE.

EarlyBridge brengt organisaties in beweging. Wij bouwen bruggen tussen mensen, tussen leiders en hun teams. Omdat resultaten beginnen bij mensen. EarlyBridge ontwikkelt en implementeert programma's voor leiderschapsontwikkeling en teamontwikkeling. Wij helpen organisaties, teams en individuen om ineffectieve patronen te doorbreken en naar nieuwe prestatieniveaus te stijgen. Door een combinatie van advies, opleiding en begeleiding vertalen wij strategie naar actie door theorie en praktijk te combineren om bij te dragen aan duurzame gedragsverandering.



Kathy van de Laar.

kathy@earlybridge.com

+31 (0)6 2124 1245