

80 reisadviseurs, en een NPS die vier punten steeg



Inhoud

- 3 De vraag
- 3 Een programma, geen training
- 4 De begeleiding
- 4 Wat er veranderde
- 5 Wat het de organisatie vroeg
- 5 Zo werkt het vandaag
- 5 Samen met onze partners

IN HET KORT

Een reisorganisatie met tachtig reisadviseurs in twee callcenters had haar adviseurs getraind in luisteren en klantcontact, en zag dat de training niet in het dagelijkse werk terechtkwam. Tachtig reisadviseurs deden het programma: een eigen doel, dagelijkse routines, en vier teamleiders met een dashboard van hun team. De Net Promoter Score steeg met vier punten, bijna tien procent, en managers hadden minder tijd nodig om hun teams te informeren en te motiveren.

Klant geanonimiseerd. Cijfers uit de evaluatie van het programma, afgerond op de groep.

De vraag

In reizen wordt alles beslist in het gesprek tussen adviseur en klant. Onze klant had haar reisadviseurs getraind in luisteren en in bewust omgaan met verschillende klanten. De training was goed; het gedrag erna niet anders. De vraag was niet: train opnieuw. De vraag was: laat de training landen in het dagelijkse werk van tachtig adviseurs, en meet het aan de enige maat die telt: wat de klant ervan vindt.

Extra aandacht voor

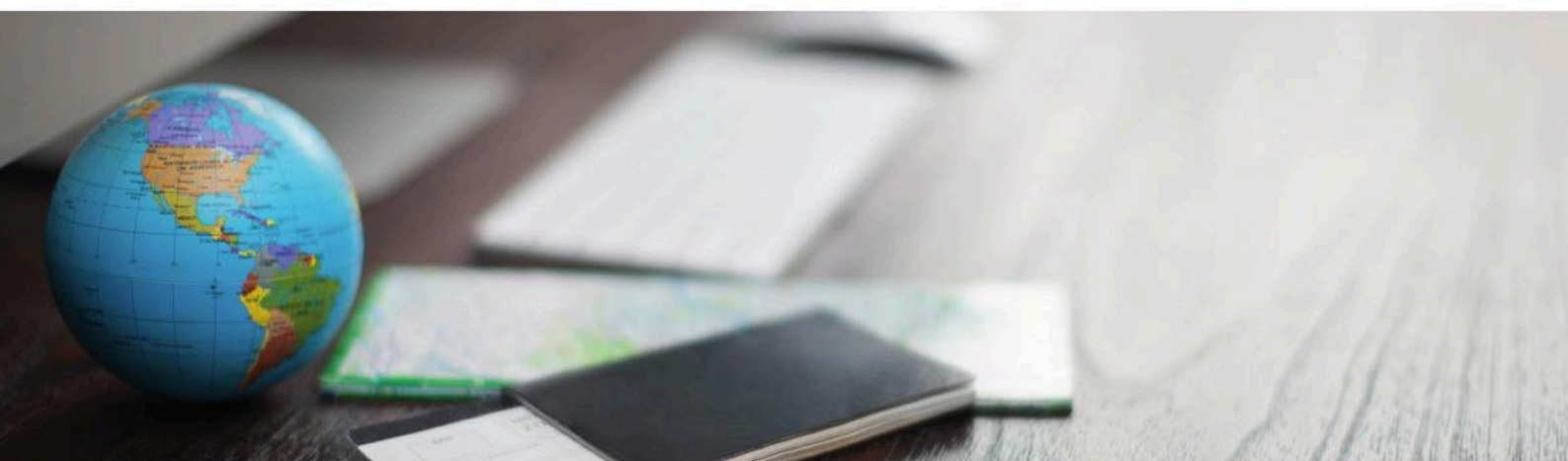
Heldere communicatie

Routinedisciplinediscipline

Een programma, geen training

Het programma was een aanvulling op de training, geen vervanging. Elke reisadviseur koos een eigen doel uit wat hij had geleerd, en oefende dat in het echte klantcontact, met dagelijkse routines en een persoonlijk versterkingsprogramma via de kanalen die adviseurs toch al gebruikten. Vier teamleiders volgden de voortgang van hun team op een dashboard, nooit van een persoon. Het programma was zo licht dat het naast een volle werkdag paste.





De begeleiding

De begeleiding zat in de dagelijkse routine en in de teamleider die het gesprek voerde over het eigen doel van zijn adviseurs, niet over hun scores. Wat het opleverde, merkten de managers zelf als eerste: minder tijd kwijt aan informeren en motiveren, en minder vervolgsessies na de training. De adviseurs deden het werk; de manager hield het vast.

Wat er veranderde

+4

punten NPS, bijna tien
procent hoger

80

reisadviseurs in het
programma, twee
callcenters

Minder

tijd van teamleiders aan
informeren en motiveren

De organisatie schreef de stijging toe aan één ding: de training werd toegepast. Het programma was gebouwd om vaardigheden in gedrag om te zetten, en dat is precies wat de klant merkte. De gemiddelde NPS in reizen en hospitality ligt rond de 44; vier punten daarbovenop is het verschil tussen een goede en een aanbevolen ervaring.

Wat het de organisatie vroeg

Eén offerte voor tachtig adviseurs en vier teamleiders, aanzienlijk minder dan de training zelf had gekost, en de manier om die training te laten renderen. Voor de organisatie was het geen kostenpost naast de training, maar de reden dat de training werkte.

ZO WERKT HET VANDAAG

Dit programma is de voorloper van het Persoonlijk Leiderschap-programma van My New Behavior: acht weken je eigen Gedragsprofiel opbouwen in je eigen werk, het profielgesprek, het boek Overwin jouw Quitter, en vier maanden de Quitter Coach in je zak. Altijd met een MNB-gecertificeerde coach ernaast, die één offerte maakt voor het geheel. Voor organisaties: het programma voor je mensen, of eigen begeleiders die je laat certificeren. Zie mynewbehavior.com, oplossingen Persoonlijk leiderschap en Teamontwikkeling.

Samen met onze partners

Programma's als dit voeren we uit met partners: MNB-gecertificeerde coaches, trainers en interne begeleiders die het startgesprek, de begeleiding en het profielgesprek doen. My New Behavior levert de methode, het platform en het Gedragsprofiel; de partner staat naast de deelnemer. Zo bereiken we samen wat een training alleen niet kan: gedrag dat blijft staan als de aandacht weg is.

Persoonlijk leiderschap

Teamontwikkeling

Talentontwikkeling





info@mynewbehavior.com
www.mynewbehavior.com

LinkedIn [@mynewbehavior](#)
Instagram [@mynewbehavior](#)