

# MERCURI INTERNATIONAL CASE STUDY

## CUSTOMER JOURNEY & SERVICE PERFECTION CENTRAAL BIJ PRIMAGAZ

### DE UITDAGING

In het kader van de PRIMAGAZ aanpak waarbij de Customer Journey en de Service Perfection centraal staan, was het een logische stap om naast de direct sales teams ook de CST medewerkers te betrekken.

De CST medewerkers krijgen meer en meer te maken met complexe gesprekken. Daarom is het belangrijk om de rust te houden en positief te blijven communiceren. Klanten zijn veel online aanwezig, zoeken online informatie en gaan prijzen vergelijken.

De CST medewerkers worden continu geconfronteerd met deze nieuwe vormen van communicatie. De chatlijn op de website wordt door de medewerkers zelf bemand. Daarnaast, zullen zij ook betrokken worden bij lead generatie voor buitendienst medewerkers, en bij het genereren van up-selling bij bestaande klanten.

### DE AANPAK

Voor de meeste deelnemers was dit een eerste werkspecifieke opleiding.

Zij verwachtten “handvaten” om zich comfortabeler te voelen in de meer complexere situaties die zij tegenkomen. Eveneens moeten zij meer als team naar buiten komen.

Mercuri heeft een training ontwikkeld die 100% de CST-realiteit weerspiegelde. Er wordt veel aandacht besteed aan de voorbereiding en dat maakt dat alles perfect gealigneerd is geweest met de PRIMAGAZ strategie en wensen.

De implementatie is sterk verankerd via “coaching on the job” door de directe manager.

### HET RESULTAAT

Verschillende oefeningen rond commerciële communicatie hebben inzichten gegeven die ze vanaf heden dagdagelijks kunnen toepassen.

Moeilijke klanten / cases worden systematisch besproken tijdens de teammeetings.

Coaching on the Job wordt ten eerste gewaardeerd.

*“De training was interactief, zeer leerrijk en vooral geen “ver van mijn bed show”, meteen toepasbaar in de dagelijkse praktijk”*

*Anke Vailemans, Customer Contact Manager Benelux – Primagaz Benelux*