

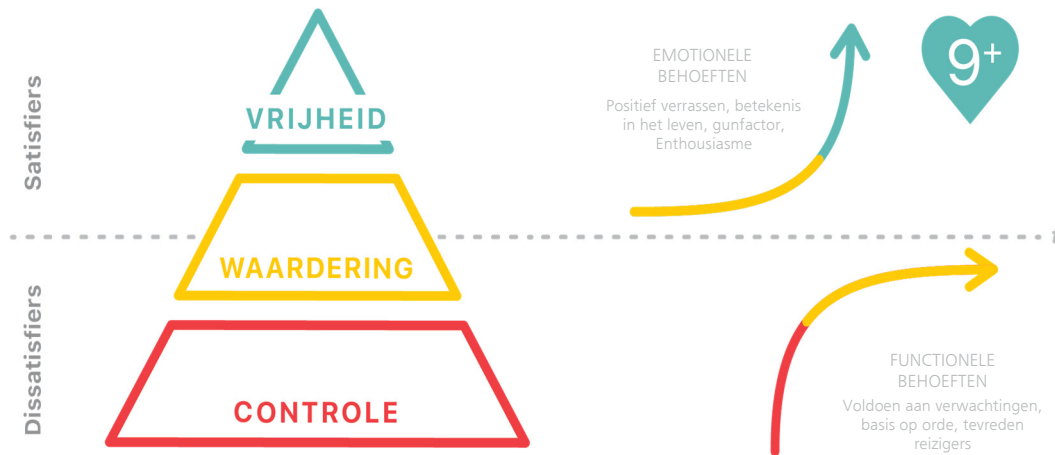
# Op het spoor van betere klantbeleving

Nationaal CX Event  
17 mei 2022





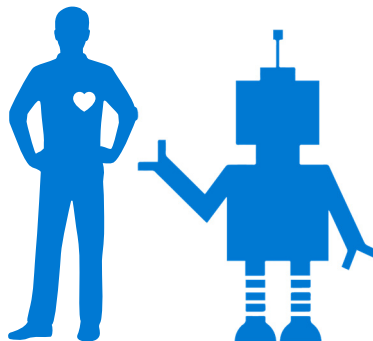
## De emotionele behoeften van onze klanten



5



## Digitalisering herdefinieert rollen



6



## De transformatie van controleur naar gastheer





9



10

## **Gastvrijheid..**

..draait om het gevoel dat de klant overhoudt aan een contact met een NS medewerker.

Doel: vaker een goed gevoel 😊



Hoe leer je?

70% 20% 10%

We leren door te werken

Vallen en opstaan  
Leren op de werkvloer!

Vragen stellen  
Coaching en feedback

Formeel leren

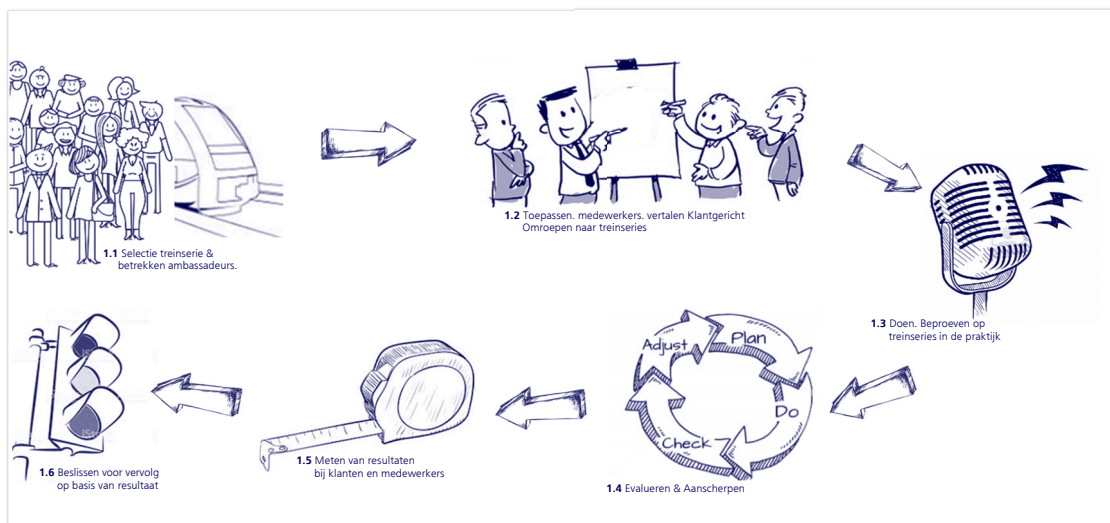
11

Niet lullen maar doen!

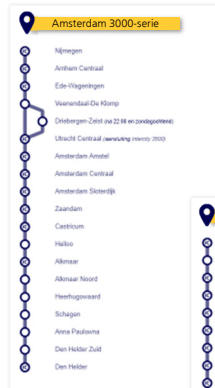
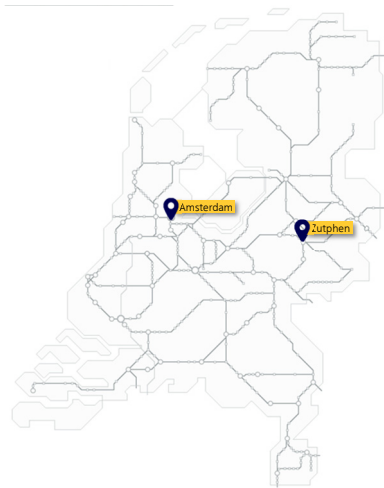
12



## Aanpak: kleinschalig beproeven

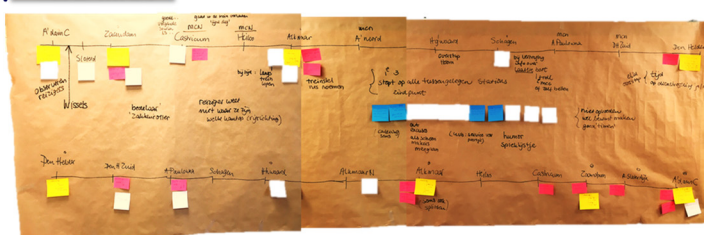


## Van start op twee plaatsen

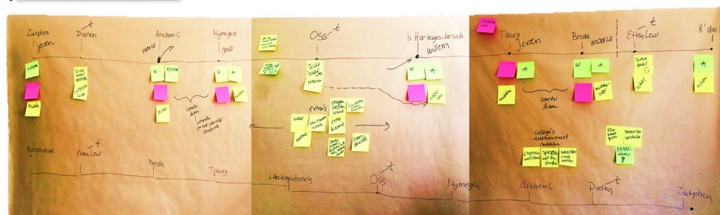


## Kick-off met ambassadeurs

**Amsterdam 3000-serie**



**Zutphen 3600-serie**





## Vooraf (samen) doen & ervaring delen



17



## Challenges die experimenteren & leren stimuleren



18



# Pauline Bron – Nederlandse Spoorwegen (NS) Op het spoor van betere klantbeleving

## Reacties van reizigers



**Geweldige! conducteur die ff omroept dat Zwolle + eerste en enige station is dat ze in Overijssel aan doen, net de IJssel over gestoken.** 🙌 #ns #conductor #vrolijkemensen #treinleven

23 okt, 18 om 18:04



**Een @NS\_online conducteur die in het omroepbericht mensen op een grappige maar attente manier herinnert hun bagage mee te nemen, en in de trein aanwezige studenten succes wenst met de tentamens, dat maakt een treinreis altijd nét even leuker!**



**Welkom in de leukste trein van de NS, onderweg naar de mooiste stad van het land.. Rotterdam. Ik heb zojuist de machinist gesproken, en ze weet de weg! Dus dat komt helemaal goed!**

Hoe iemand met plezier in z'n werk ook meteen mijn dag goed laat beginnen! #bluemonday

54 interessant • 6 commentaren

*Een 10 voor de conducteur  
Geweldig blij positieve conducteur die zin had in zijn werkdag en bijna een hele wagon aan het zingen kreeg voor jarige passagier*



**Wat een zwoele stem heeft de conducteur die nu 21,26 binnen rijdt op station zutphen. Trein zwolle-roosendaal. Die moet liefdesgedichten gaan voordragen.**

#treinleven @NS\_online



**Zeker nu al zin in station dieren om 21.37. Helaas niet veel overstap mogelijkheden.**



**Kippenvet. Op naar arnhem dat wordt genieten.**



**Heb het niet gedaan. Grote complimenten en dank aan deze conducteur. Knap dat je van de reizigersinformatie ware poëzie kan maken.**

19



## Stijging klantoordeel



Algemeen Oordeel treinreis	+2%
Oordeel NS-treinpersoneel deze reis	+3%
Zichtbaarheid personeel deze reis	+13%
Welkom voelen	+8%
Prettige manier contact	+7%
Geluisterd naar omroep	+15%

20





## Gastvrijheid het nieuwe vakmanschap



23



## Inspiratie via @gildevangastvrijheid



24



Pauline Bron – Nederlandse Spoorwegen (NS)  
Op het spoor van betere klantbeleving



Grootste uitdaging is...



van vinken



naar vonken



#1 Kweek urgentie

#2 Ken de emotionele klantbehoeften

#3 Niet lang denken, ga doen, ontdekken

#4 Begin klein

#5 Nee kleiner!

#6 Ga waar de energie zit

#7 Maak plezier

27



PEOPLE RARELY  
SUCCEED UNLESS  
THEY HAVE FUN IN  
WHAT THEY ARE DOING

*Dale Carnegie*

28



**BEDANKT VOOR  
JULLIE AANDACHT!**

