

Super Mario

Inleiding

Ferment Management heeft zich tot doel gesteld Customer Contact Excellence bereikbaar te maken voor alle klanten. Onder Customer Contact Excellence verstaan we het streven om het contact center management tot het beste ter wereld te laten zijn. Deze ambitie hebben we vertaald naar een aantal verbeterprogramma's voor de dienstverlening naar onze klanten. Een voorbeeld hiervan is Super Mario. Het Super Mario programma is een integraal programma, waarmee de kennis, vaardigheden en gedragscompetenties van de teamleiders en medewerkers worden vergroot. FM Super Mario levert een bijdrage aan kostenreductie en een stijging van de motivatie en kwaliteit van de medewerkers. Gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers zijn de basis voor het succes van uw contact center.



Kenmerken en werking van Super Mario

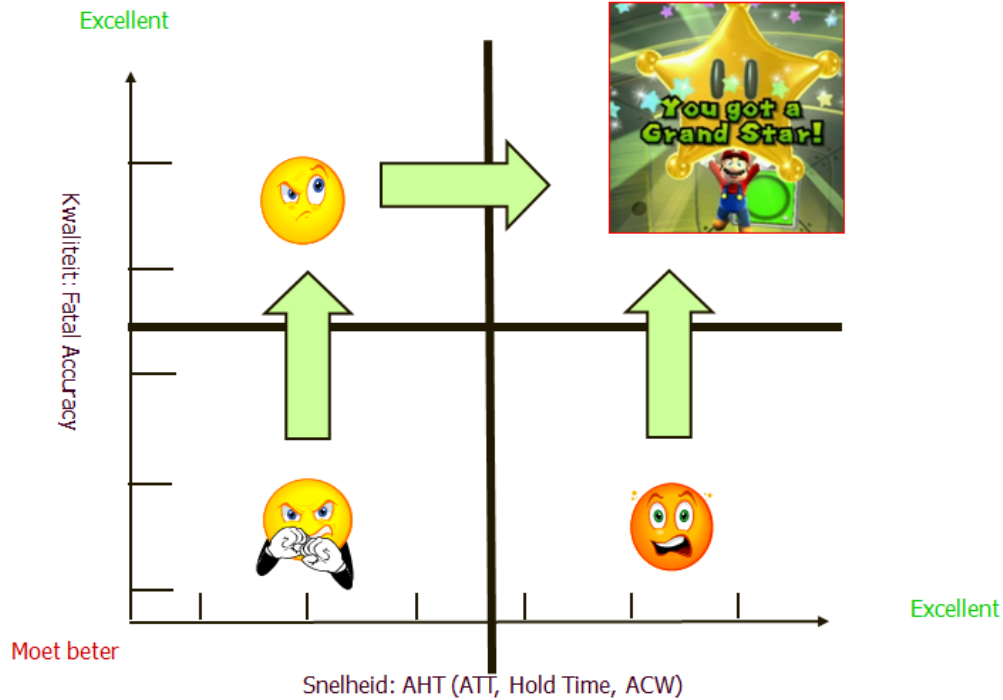
Super Mario is geen training maar een manier van werken en gaat uit van de kracht van het team. Samenwerken en als team beter presteren. Slimmer werken niet harder. Focus op wat binnen je eigen sfeer van invloed ligt. Het is een methodologie voor kwaliteitsverbetering van medewerkers. De consultant bepaalt, in afspraak met het management en samen met het team, de succesfactoren voor het bedrijf en hoe het contactcenter-team daarin kan bijdragen. Omdat het team zelf aangeeft wat de succesfactoren zijn én hoe het daar wil komen, wordt er draagvlak gecreëerd en is er daadwerkelijke motivatie.

De methodologie kent een korte doorlooptijd en het werkt heel praktisch. Op de eerste dag wordt de "Super Mario" bepaald: dat is het teamlid dat, na onderzoek, het beste presteert op de geselecteerde succesfactoren. Deze geldt als voorbeeld voor de andere teamleden. Want uiteindelijk wil je natuurlijk alleen maar Super Mario's. Vervolgens wordt bepaald waar het team op een gegeven moment wil uitkomen en wordt hard gewerkt aan het bereiken van die doelen. De Super Mario fungeert, samen met de teamleider, als coach. Er worden leerafspraken gemaakt en elke dag worden tips en tricks uitgewisseld en plannen in gang gezet om bijvoorbeeld ook de samenwerking en communicatie met andere afdelingen te verbeteren. Wij als consultant coachen de coaches, maar blijven op de achtergrond: het is immers het team zelf dat het team beter maakt.

Bewezen resultaten

Deze methode hebben wij succesvol uitgevoerd bij diverse organisaties waaronder Vodafone, @home, ISS Contact Centers en Ziggo. De average handling time (AHT) is variërend gedaald met 14% tot 25%, 30% verbetering klanttevredenheid en 10% tot 20% meer sales. Daarnaast zijn er 56 efficiency verbeterpunten uitgevoerd bij verschillende organisatie.

Goed en snel!



Benieuwd?

Meer weten over de Ferment Management Super Mario aanpak of direct aan de slag? Bel nu voor een afspraak. We informeren u graag geheel vrijblijvend verder over de voordelen van "FM Super Mario" van Ferment Management.

Erwin Smilde: 06-27015195 (erwin@fermentmanagement.nl)

Jacco Gunter: 06-29514285 (jacco@fermentmanagement.nl)