



CCMA - PvKO

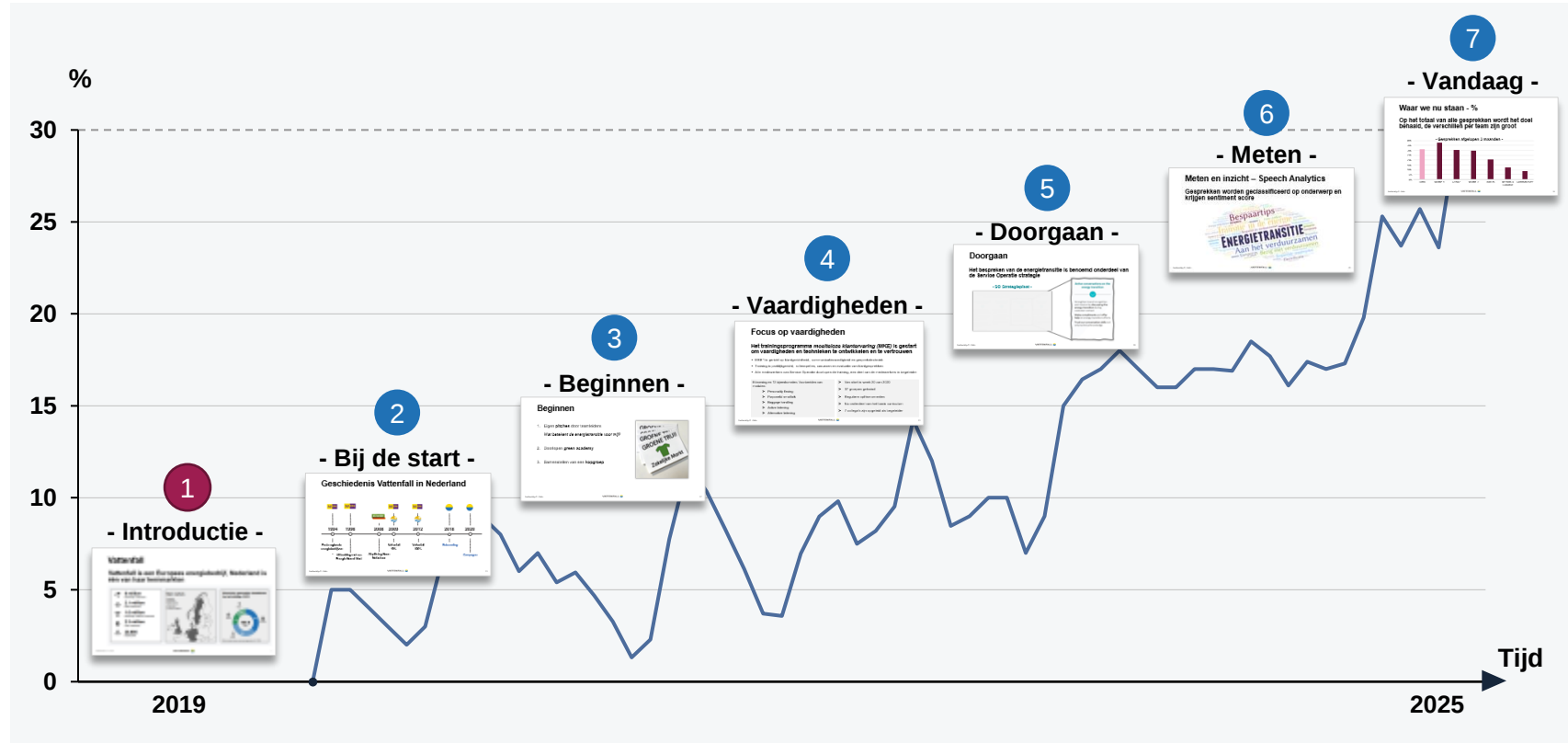
Marco Mittendorff

Van 0 naar 30

- In 2019 lanceert Vattenfall 'Fossil Freedom'
- De Vattenfall strategie, kernwaarden en management principes zijn gericht op het realiseren van deze missie
- Service Operatie Zakelijke Markt verbindt collega's met de Vattenfall missie via onze klantgesprekken
- Door in 1 op de 3 klantgesprekken de energietransitie te bespreken hebben we meer bereikt dan betrokkenheid bij de bedrijfsmissie
- In 2025 zijn we actiever, opener en vaak een stuk positiever. Beter voorbereid grote veranderingen!



Energietransitie in 30% klantgesprekken



Vattenfall

Vattenfall is een Europees energiebedrijf, Nederland is één van haar kernmarkten



8 million

Electricity customers



2.1 million

Heat customers



1.0 million

Electricity network customers



2.3 million

Gas customers



20,995

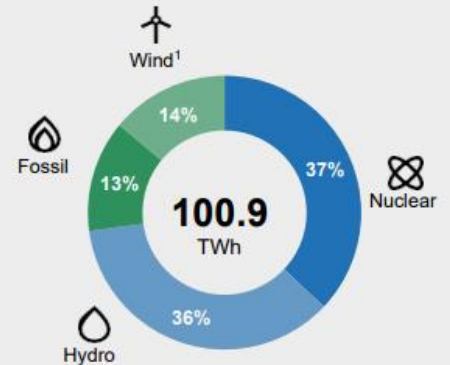
Employees

Main markets

- Sweden
- Germany
- Netherlands
- Denmark
- United Kingdom



Electricity generation breakdown by technology, 2023



¹ Wind includes biomass and waste generation (0.3 TWh)

Fossil Freedom

Vattenfall wil een leider in de energietransitie zijn

**Enabling the
fossil
freedom that
drives
society
forward ...**

**... making it
possible to
move, make,
and live
fossil free**

**... as a
profitable
energy
business**

Fossil Freedom

Een leider zijn in de energietransitie is ook vertaald naar wetenschappelijk onderbouwde klimaat targets

-69%

Emission intensity
reduction since 2017

2023

1.5°C

Target in line with
climate science



2030

Net Zero

Emissions in our
full value chain



2040

Fossil Freedom

Kernwaarden en management principes die Fossil Freedom ondersteunen

Kernwaarden

We need to be **ACTIVE** to achieve our purpose, we need to be **OPEN** and collaborate together to succeed; and we also have to be **POSITIVE** to stay focused on solutions taking us forward. And we need to be **SAFE** – this is a fundamental value for us, never to be compromised.

Management principes

Connect People

Accelerate Learning

Drive Innovation

Vattenfall Zakelijke Markt

Zakelijke Markt draagt bij door grootzakelijke klanten te begeleiden in de energietransitie

- besparen, vergroenen en elektrificeren -

Op zoek naar manieren om te besparen op uw zakelijke energiekosten?



→ Bekijk onze bespaartips

Energiesubsidies en overheidsmaatregelen voor bedrijven op een rij



→ Deze subsidies en maatregelen zijn er voor u

Samen steeds duurzamer ondernemen op weg naar netto nul in 2040



→ Wij stappen af van fossiele brandstoffen

Vattenfall Zakelijk Markt

Uitgangspunten om te begeleiden in de energietransitie

1. Een **lange termijn relatie** aangaan met klanten
2. Een **betrouwbare partner** zijn
3. Een **plan voor de energietransitie** voor onze klanten ondersteunen en (mede) mogelijk maken



Hoe Service Operatie te verbinden aan missie en kernwaarden?

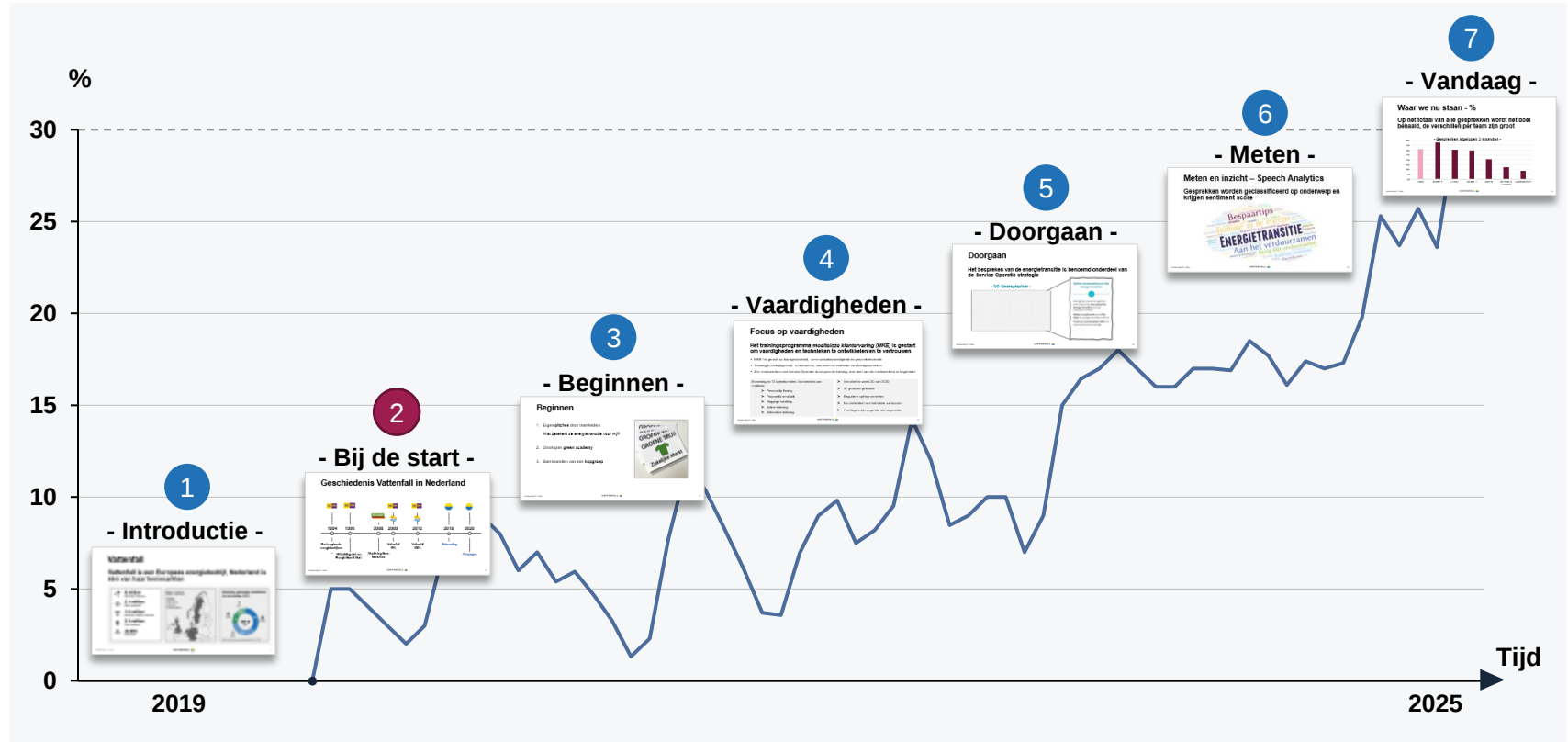


Verbindend doel

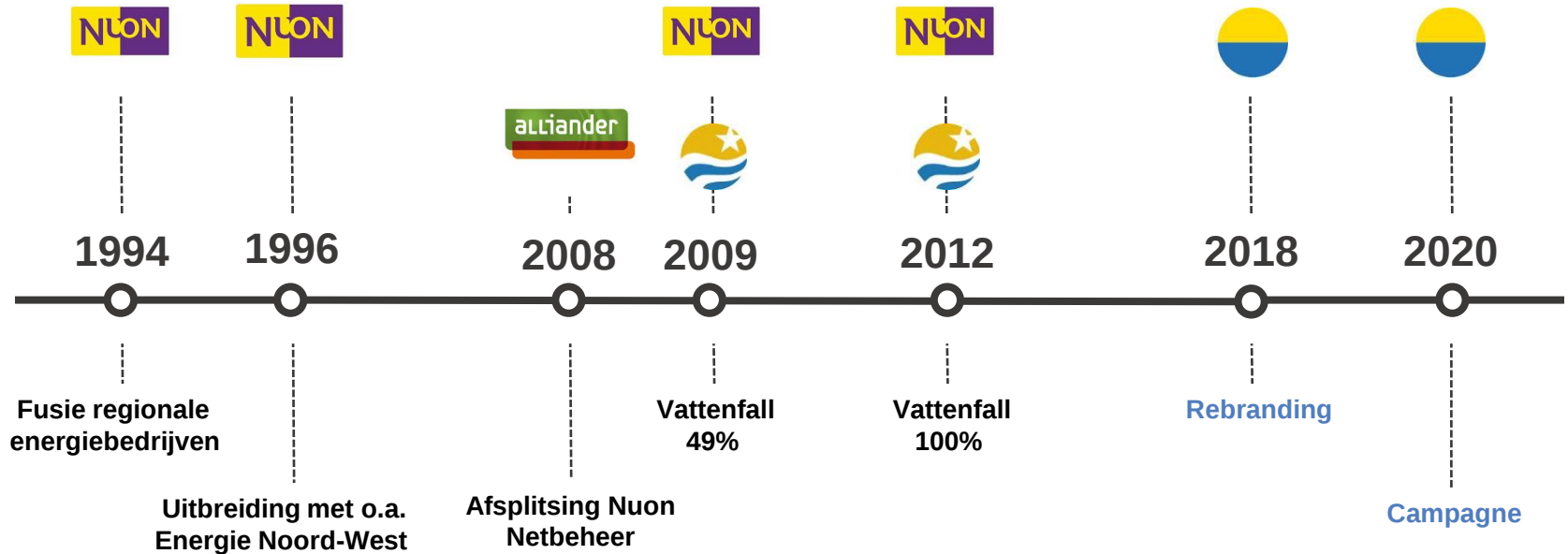
In klantgesprekken open, actief en positief over de energietransitie

- ❖ We bespreken de energietransitie in 30% van onze klantgesprekken
- ❖ Klanten geven in 80% van de feedback aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de medewerker die zij gesproken hebben

Energietransitie in 30% klantgesprekken

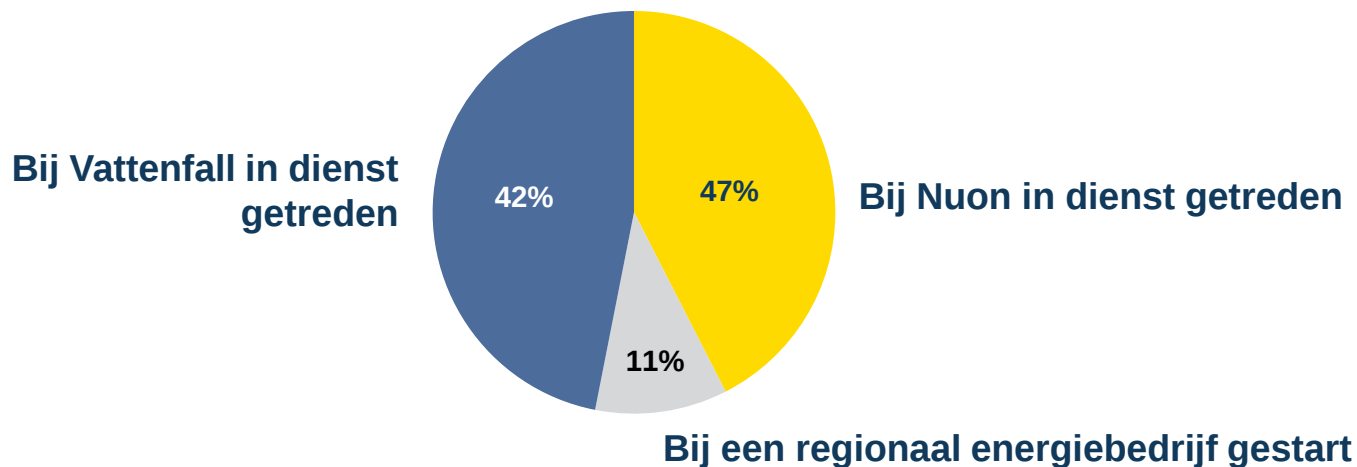


Geschiedenis Vattenfall in Nederland

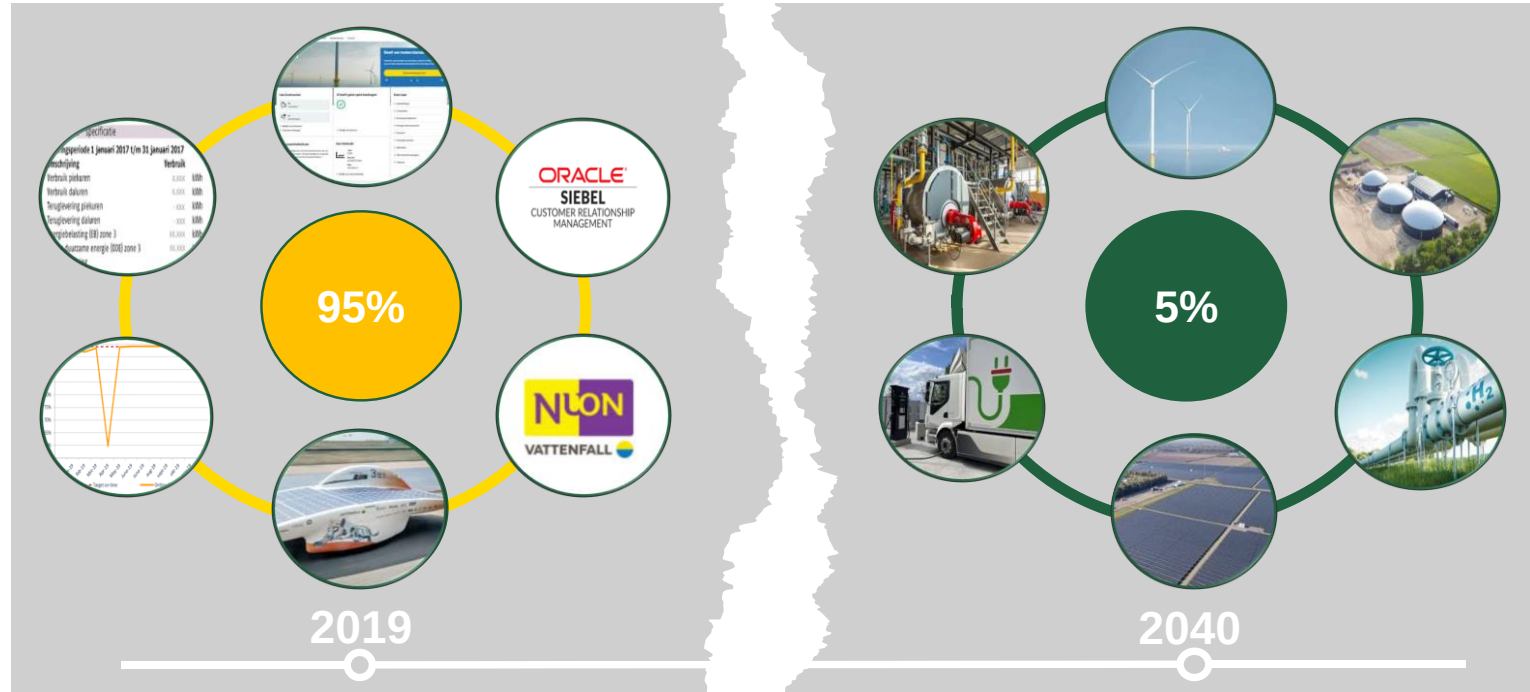


Dienstjaren Service Operatie

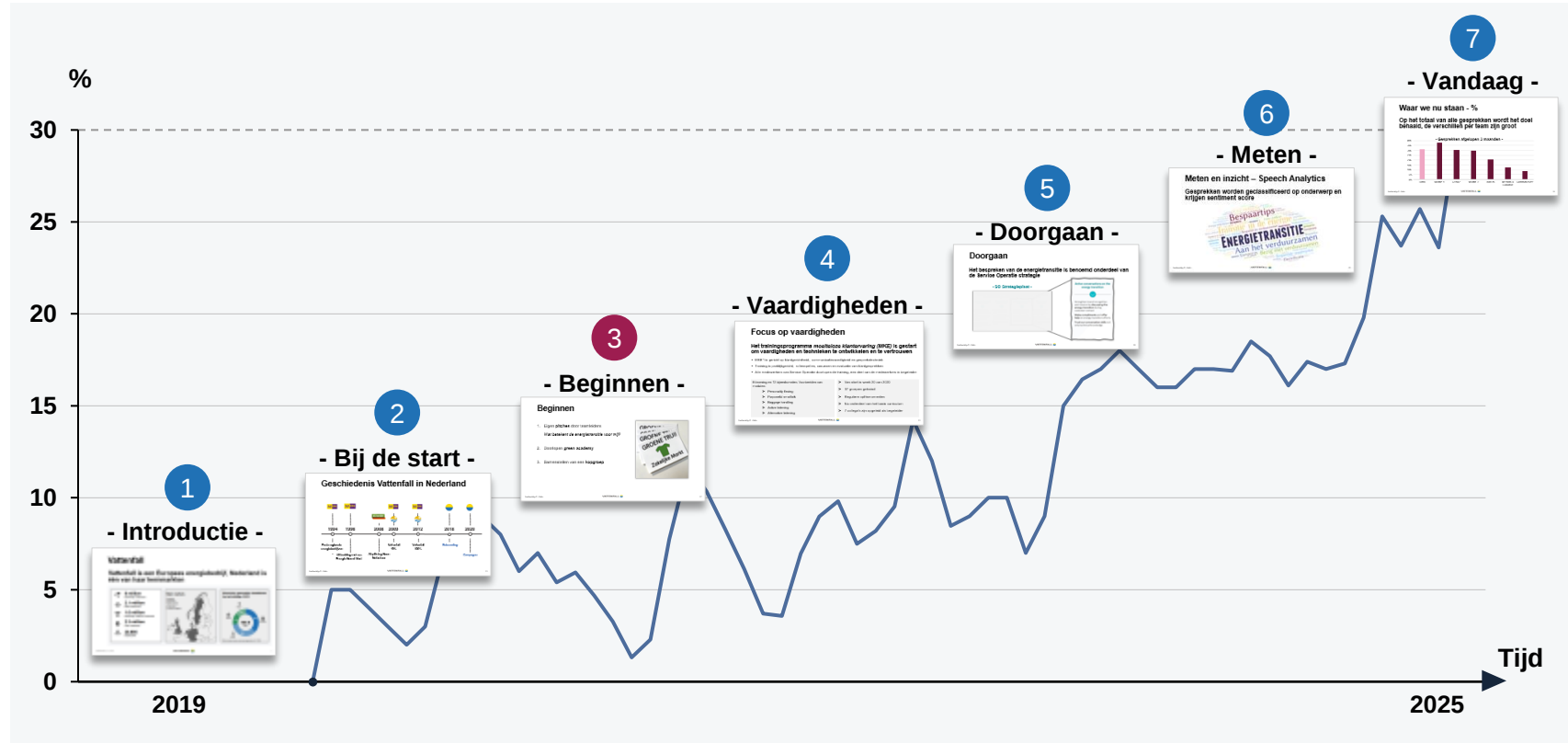
De meeste medewerkers van Service Operatie werkten bij het bedrijf op het moment van rebranding



95% transactioneel, over het hier en nu



Energietransitie in 30% klantgesprekken



Beginnen

1. Eigen **pitches** door teamleiders

Wat betekent de energietransitie voor mij?

2. Doorlopen **green academy**
3. Samenstellen van een **kopgroep**



Kopgroep wint Vattenfall CX Award

Fossielvrij leven binnen één generatie

do 1-10-2020 16:24

Allen,

Zoals jullie wellicht weten is er een "kopgroep" die bezig om fossielvrij binnen 1 generatie te promoten bij collega's en klanten. Wij hebben eerst onszelf getracht elkaar bewust te maken van deze doelstelling van Vattenfall en zijn op de goede weg. (al) Wij doen dit o.a. door cases te bespreken.

Ook worden er binnen de groep gesprekken beluisterd om te kijken hoe dit nog verbeterd kan worden. Nu geloven wij dat er al collega's bewust of onbewust mee bezig zijn, daarom de volgende vraag.

Als je een leuk gesprek gehad hebt (of je nu wel of niet in de kopgroep zit) zouden wij dan dit gesprek mogen beluisteren (in jou bijzijn) om er van te leren en/of jou eventueel tips te geven.
Let wel: Het is geen kwaliteitscontrole, maar puur hoe kan ik mijn soms "vervelende" gesprek ombuigen naar een gesprek over de doelstelling van Vattenfall.

Mocht je dit leuk vinden noteer welke datum/tijd je dit gesprek gehad hebt en geeft dit door aan Simone Geersema of Farah dan krijg je een uitnodiging.

Namens de kopgroep

Met vriendelijke groet / Kind regards / Med vänliga hälsningar



Vattenfall Sales Nederland N.V.
Postadres: P.O. Box 41920, 1009 DC Amsterdam, Nederland
Bezoekadres: Hoekenrode 8, 1102 BR Amsterdam-Zuidoost, Nederland
[vattenfall.nl](https://www.vattenfall.nl)

2020 CX Award: team met meest positieve klantimpact



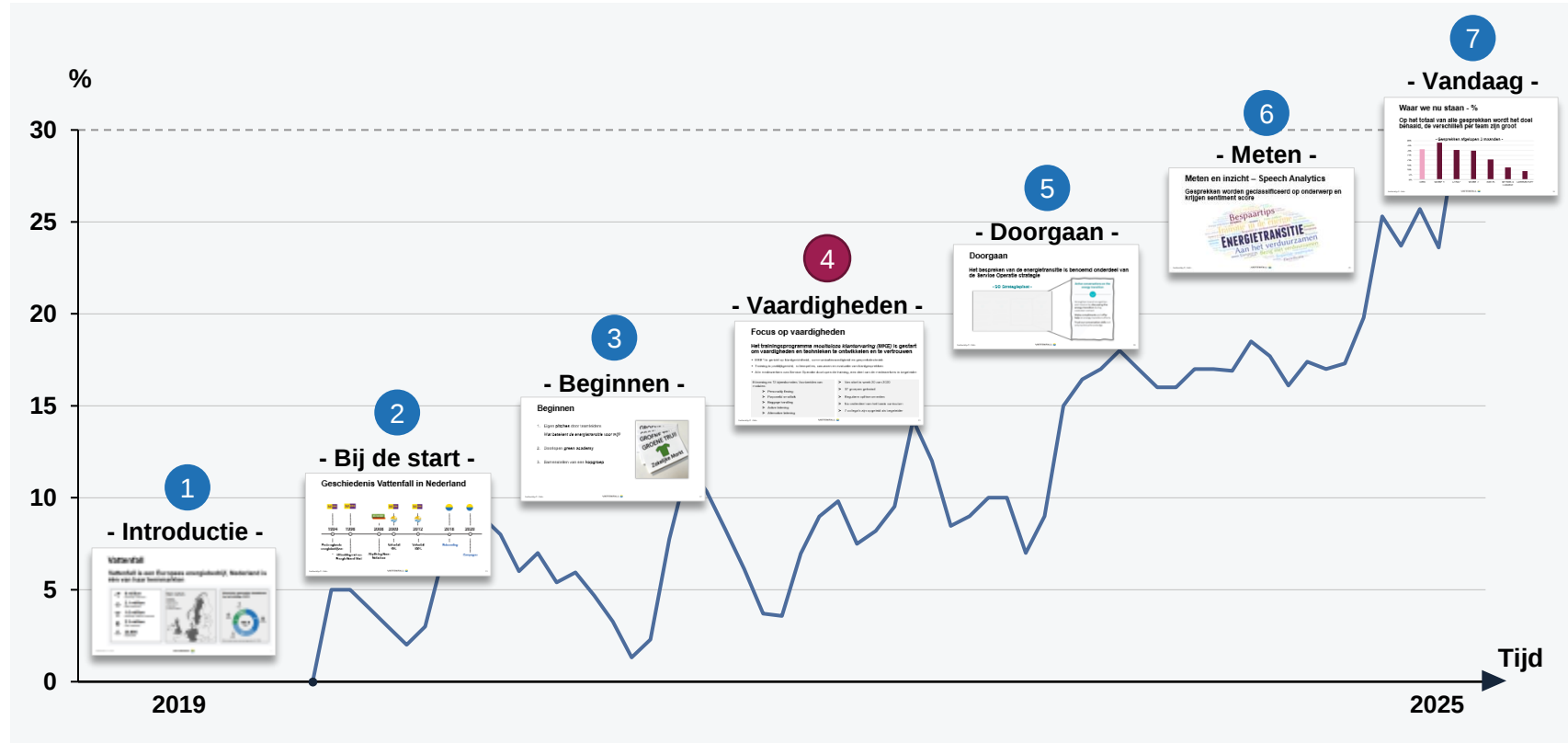
Géén olievlek

Ondanks veel positieve aandacht sluiten velen niet aan bij de verandering

- Afwachten, dit waait wel weer over
- Hardnekkige aannames voor de klant
- Onvoldoende vertrouwen in vaardigheden
- Steeds maar zoeken naar bruggetjes
- Behoeft concrete oplossingen te bieden



Energietransitie in 30% klantgesprekken



Focus op vaardigheden

Het trainingsprogramma *moeiteloze klantervaring (MKE)* is gestart om vaardigheden en technieken te ontwikkelen en te vertrouwen

- MKE1 is gericht op klantgerichtheid, communicatievaardigheid en gesprekstechniek
- Training is praktijkgericht; rollenspellen, casussen en evaluatie van klantgesprekken
- Alle medewerkers van Service Operatie doorlopen de training, een deel van de medewerkers is begeleider

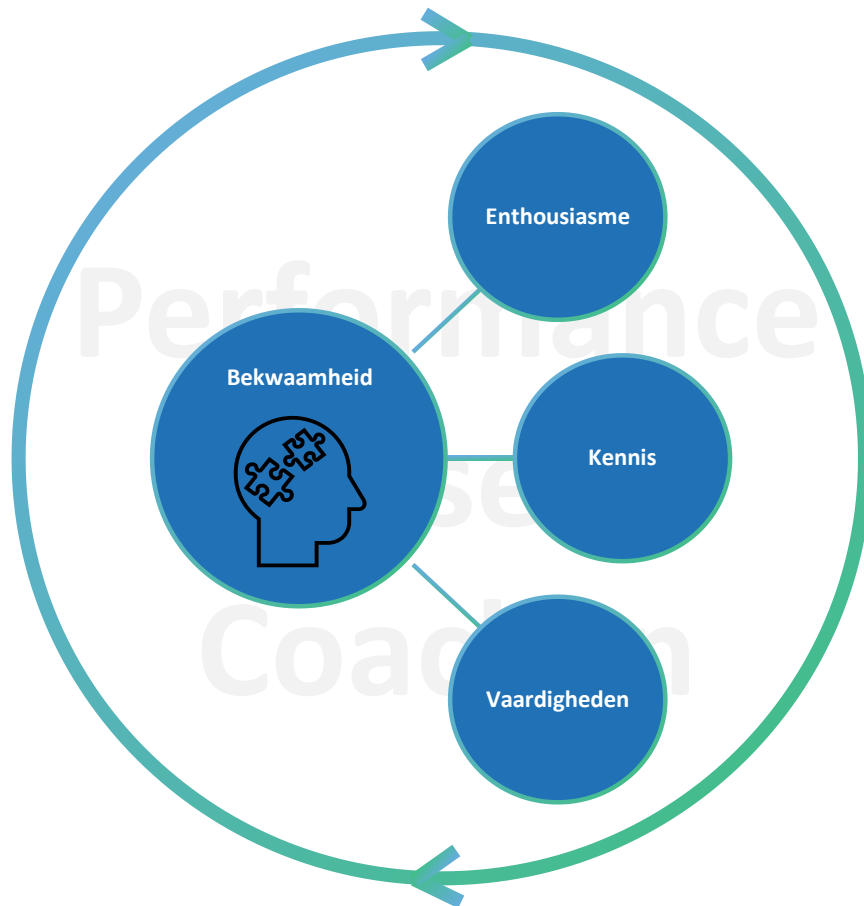
E-learning en 12 bijeenkomsten. Voorbeelden van modules:

- Personality flexing
- Purposeful smalltalk
- Baggage handling
- Active listening
- Alternative listening

- Van start in week 20 van 2020
- 37 groepen getraind
- Reguliere opfrismomenten
- Nu onderdeel van het basis curriculum
- 7 collega's zijn opgeleid als begeleider

Performance based coaching, ook op de energietransitie

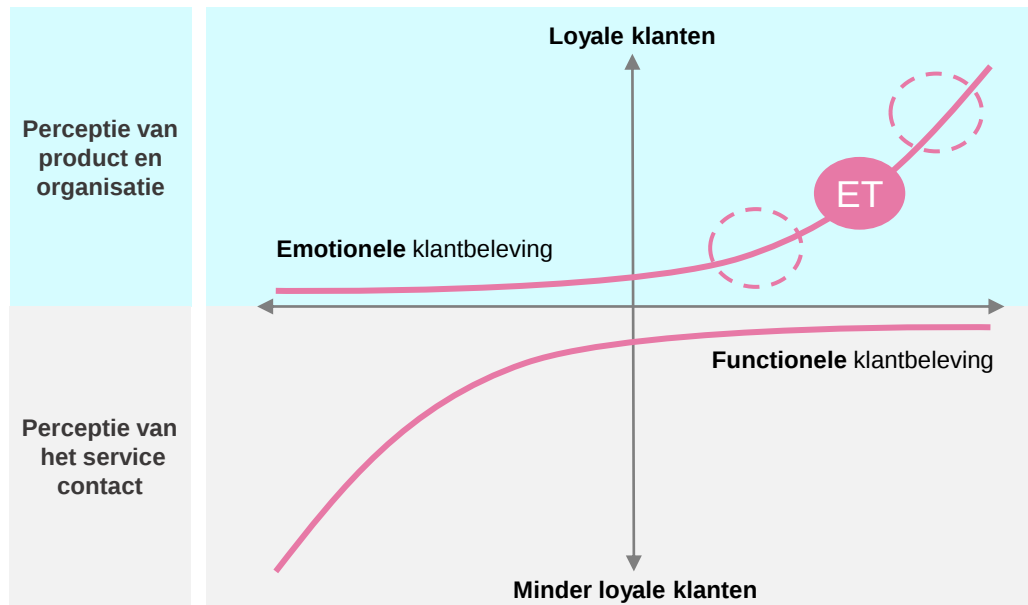
- Coaching in de praktijk door teamleider
- Bouwt voort op thema's die in training behandeld zijn
- Stelt feitelijk vast of het lukt om het geleerde in de praktijk te brengen
- Stelt een root cause op om te bepalen wat er nodig is om achterblijvend resultaat te verbeteren
- Teamleider en trainers hebben tweewekelijks intervisie om ervaring uit te wisselen en elkaar te helpen



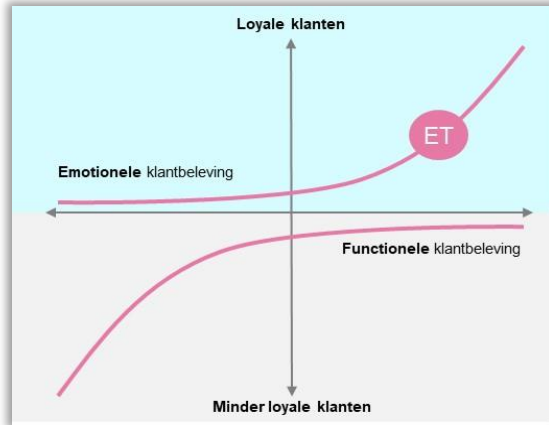
Value Enhancement

In MKE 2 wordt *value enhancement* als dimensie aan het gesprek toegevoegd

- Een klantgesprek heeft ook een ander doel dan de klantvraag beantwoorden
- Het is ook een moment om te de juiste keuze voor Vattenfall te bevestigen en de **emotionele klantbeleving** te raken
- Door de energietransitie te bespreken wordt de **merkbelofte van Vattenfall** bevestigd



Wat verwachten klanten?



Wij zijn Vattenfall
→ voor meer dan 1,9 miljoen klanten in Nederland

Onze klimaatambitie
Wij zetten ons in voor een toekomst waarin we voor onze energie minder afhankelijk zijn van het gebruik van fossiele brandstoffen. We beginnen daarom bij onszelf, helpen onze klanten op weg en werken samen met bedrijven, industrieën en overheden.
[Lees meer over onze klimaatambitie](#)

Wie we zijn
→ Wij zijn een internationaal energiebedrijf met één duidelijk doel

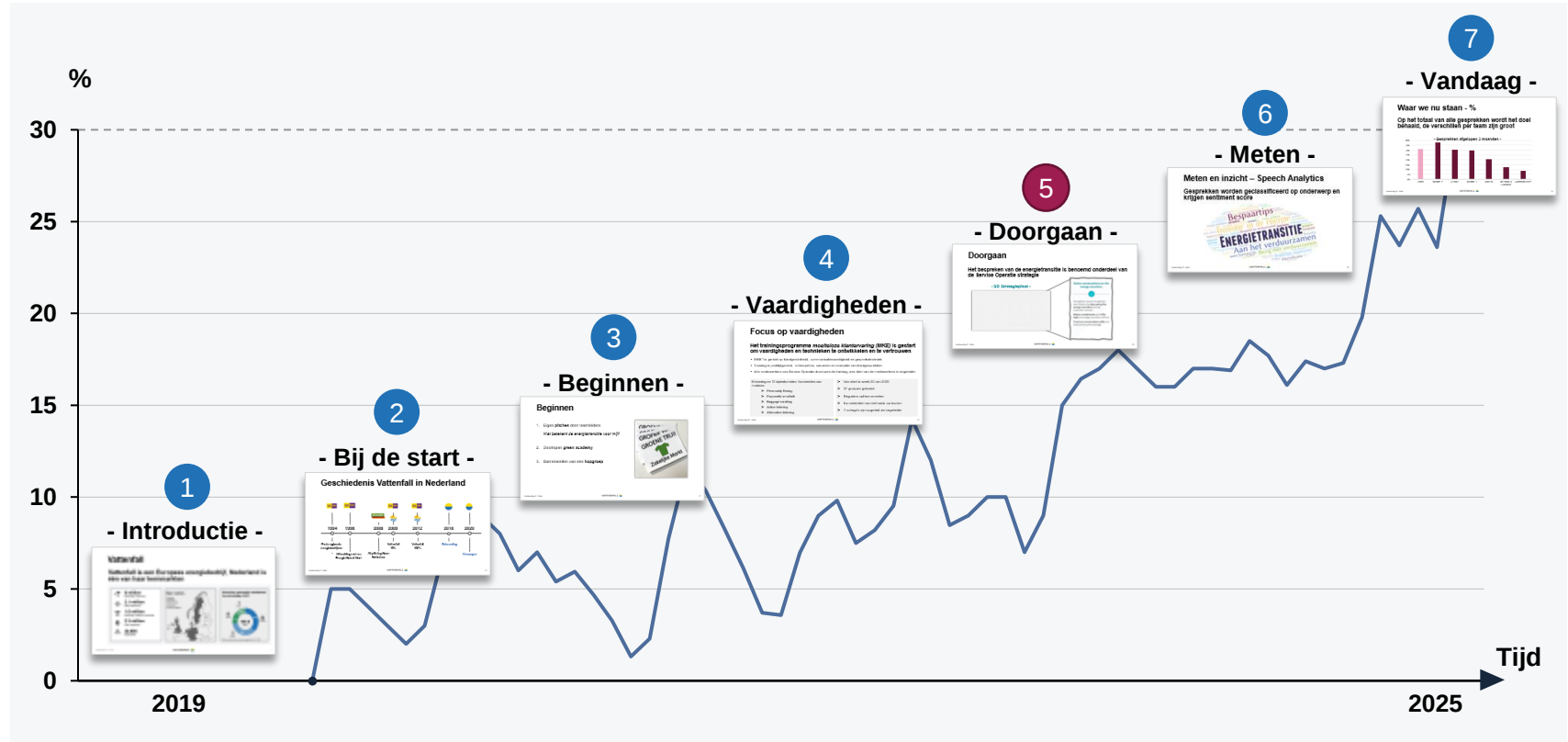
Wat we doen
→ Wat we doen om onze CO₂-uitstoot in stappen omlaag te brengen

We zijn begonnen bij onszelf
→ door onze CO₂-uitstoot te verminderen

We helpen onze klanten
→ door hun CO₂-uitstoot te verlagen

Snel naar
→ Vattenfall en CIP winnen tender windpark op zee IJmuiden Vör
→ Bestuur en organisatie in Nederland
→ Onze Jaar- en Duurzaamheidsverslagen
→ Vattenfall Foundation Nederland
→ Nieuws- en persberichten
→ De strategie en doelstellingen van Vattenfall (Engels)
→ Lees ons CO₂-reductieplan
→ Bekijk de Vattenfall Group website

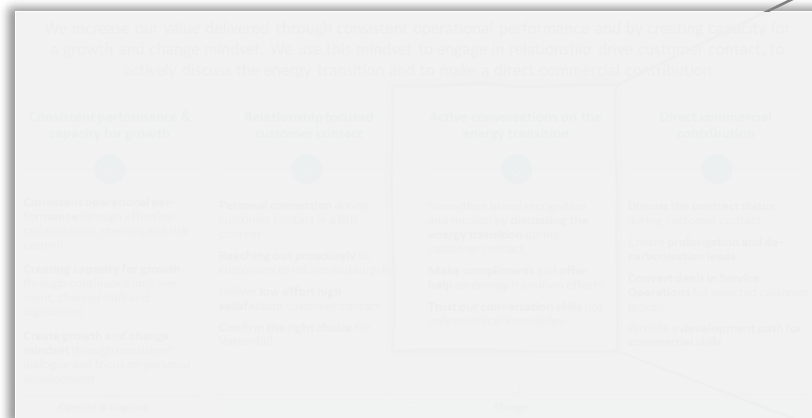
Energietransitie in 30% klantgesprekken



Doorgaan

Het bespreken van de energietransitie is benoemd onderdeel van de Service Operatie strategie

- SO Strategieplaat -



Active conversations on the energy transition



Strengthen brand recognition and mission by **discussing the energy transition** during customer contact

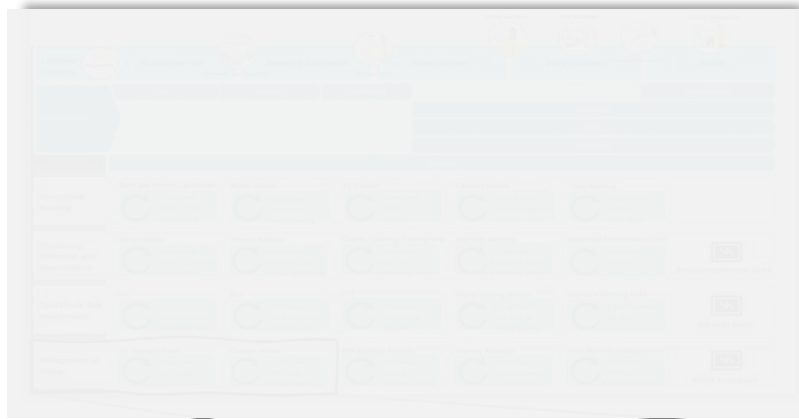
Make compliments and **offer help** on energy transition efforts

Trust our conversation skills not only technical knowledge

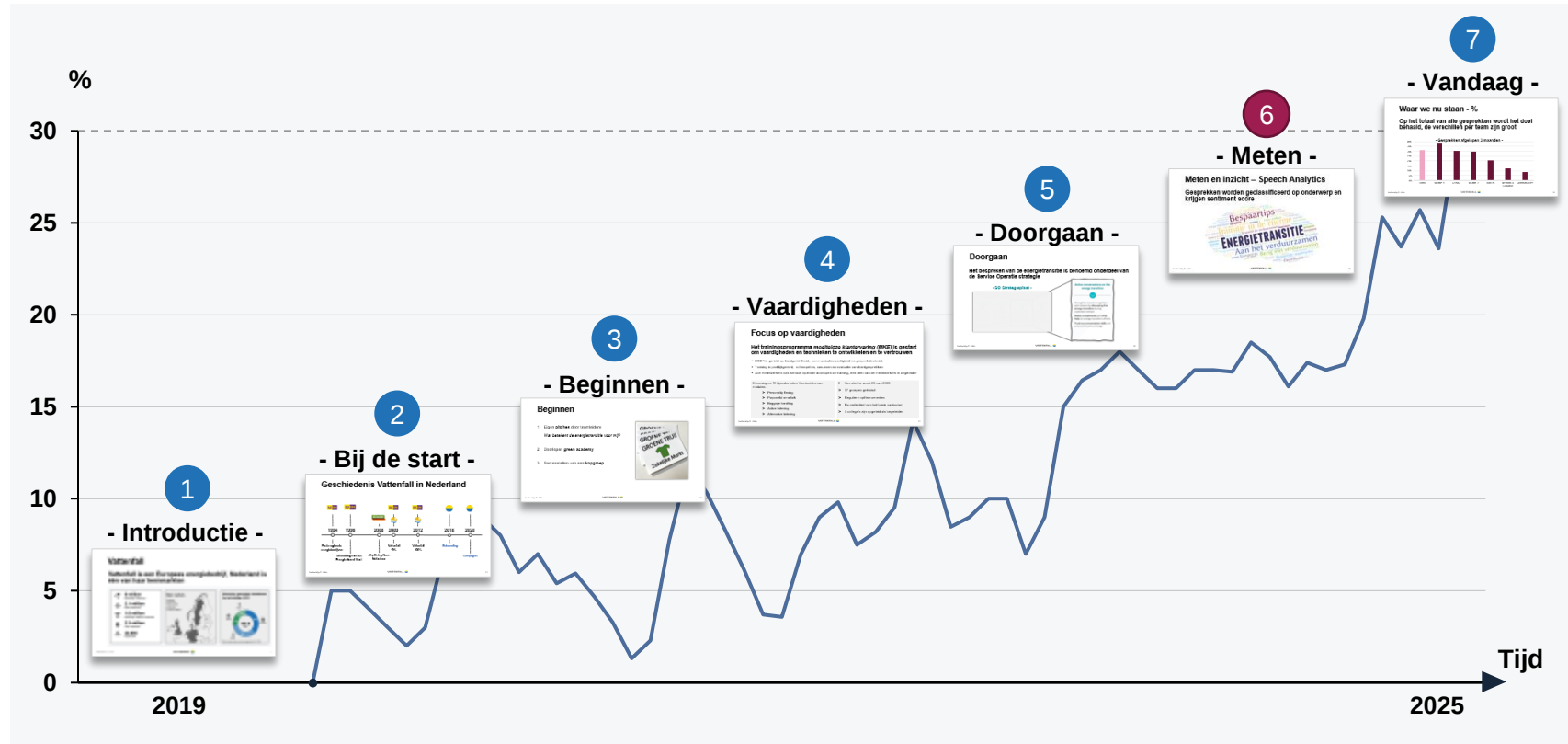
Doorgaan

Er zijn vaste rituelen om focus aan het onderwerp te blijven geven

- SO Operating Model -



Energietransitie in 30% klantgesprekken



Gesprekken worden geclassificeerd op onderwerp en krijgen sentiment score



Ontwikkeling speech analytics

Tools worden beter, medewerkers willen meer inzicht en de OR stemt in met een nieuw meeluisterbeleid

Selectie van gesprekken,
geanonimiseerd



Alle gesprekken,
geanonimiseerd

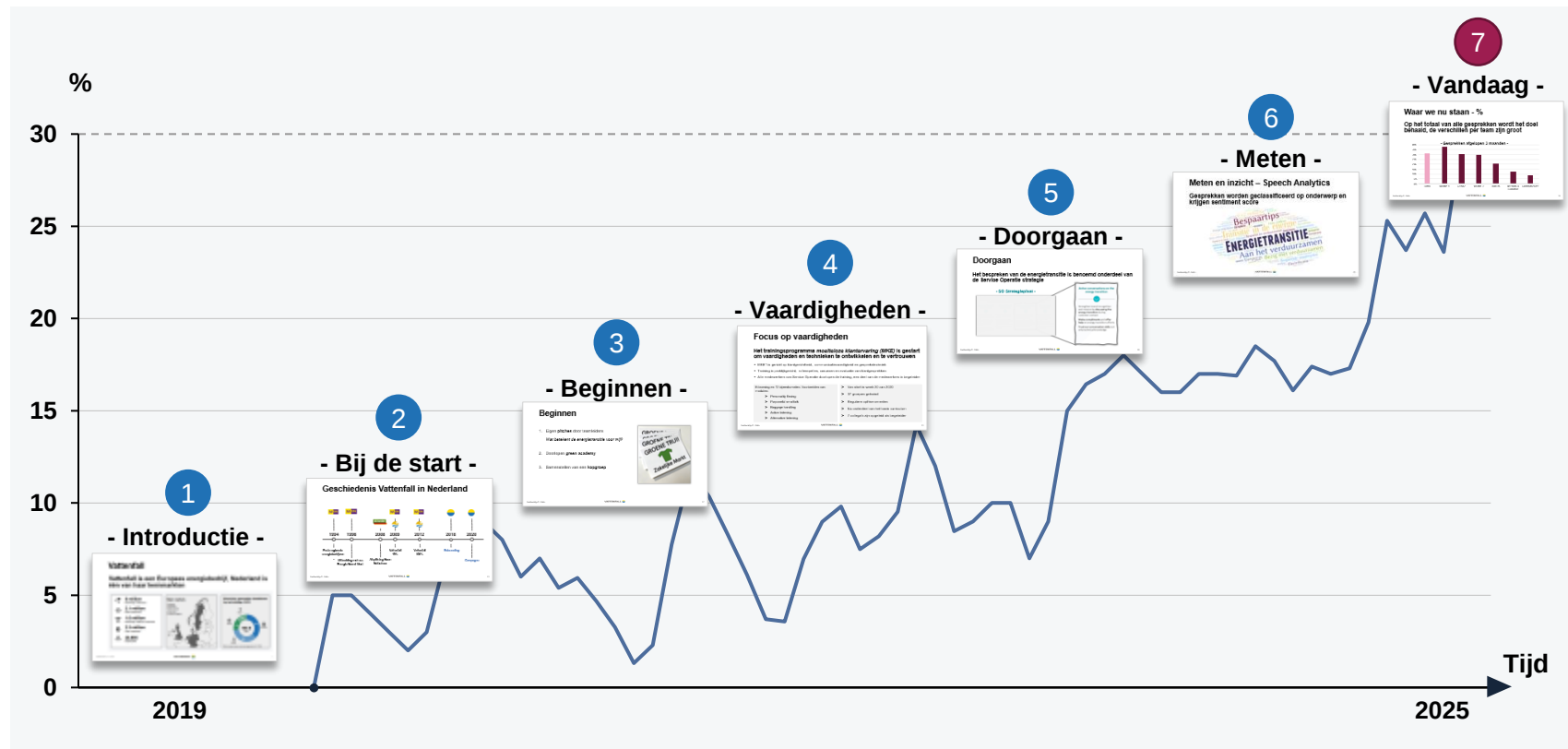


Alle gesprekken, inzicht in
persoonlijke scores



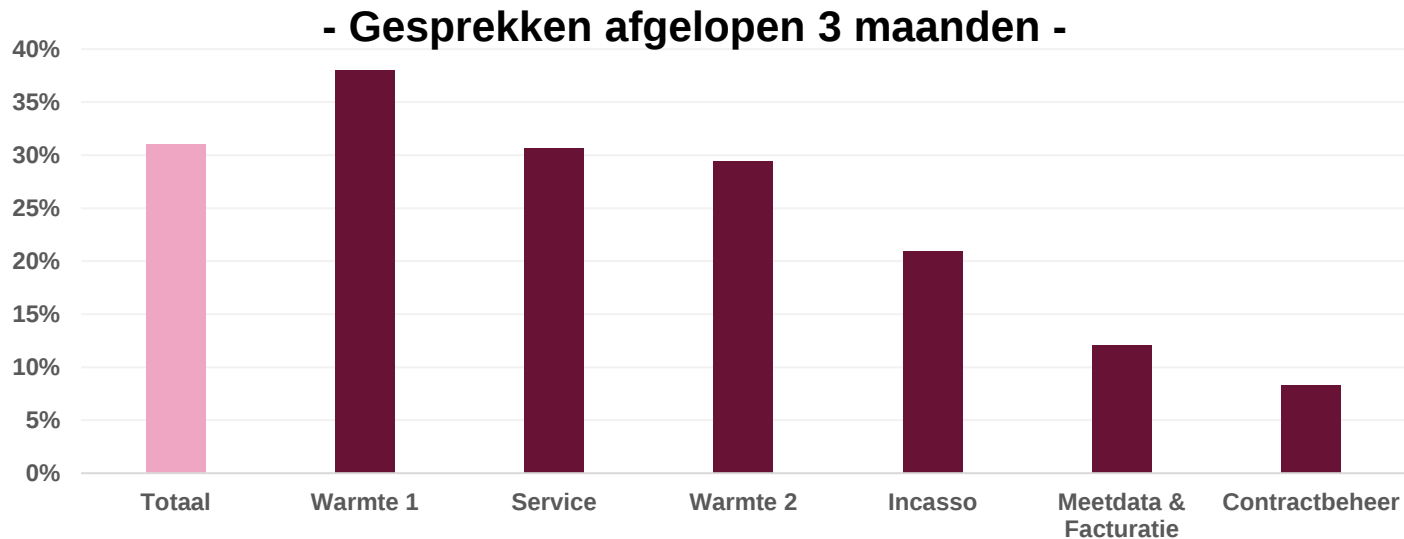
Sinds 2024 inzicht in een persoonlijk dashboard

Energietransitie in 30% klantgesprekken



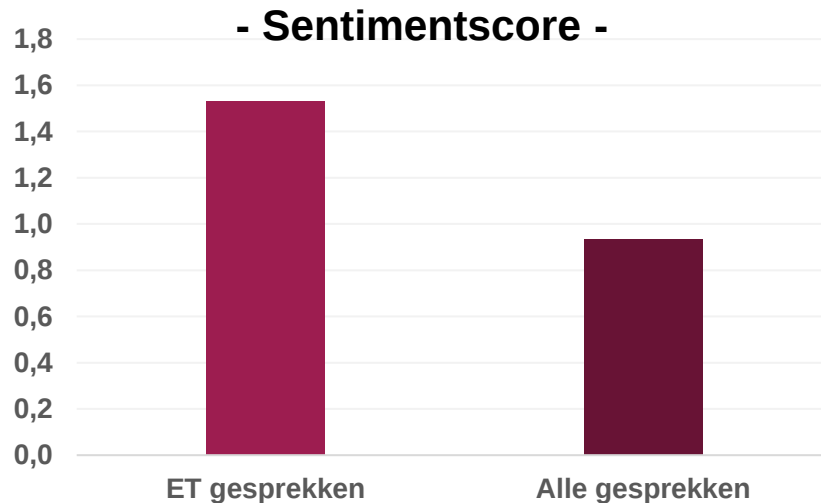
Waar we nu staan - %

Op het totaal van alle gesprekken wordt het doel behaald, de verschillen per team zijn groot



Waar we nu staan - sentiment

Gesprekken over de energietransitie scoren op dit moment 60% positiever op sentiment



Waar we nu staan - feedback op medewerker

Klanten zijn in feedback positief over medewerkers

