



Lesly Broekaart

projectleider servicegerichtheid at RET

Rotterdam Area, Netherlands | Management Consulting

Current RET

Previous Evides, House of Performance, Accenture

Education Rotterdam School of Management, Erasmus University

Send a message



RET sleept Internal Branding Jaarprijs in de wacht

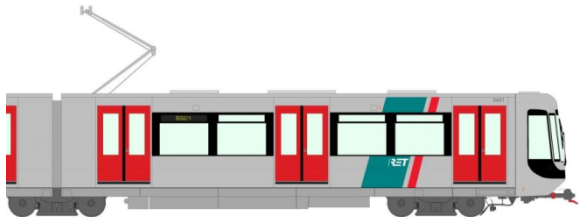
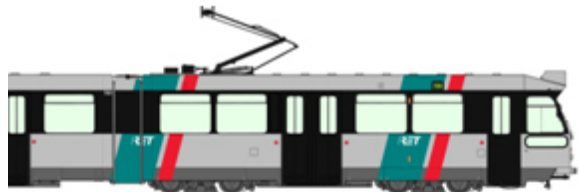
Jasper Mulder, redactie | 13 februari 2015, 10:57



Rotterdamse vervoerder laat het Alex Monro Ziekenhuis en Stedin achter zich.



engineering



imagineering



= Betekenisvol / relevant contact

CONTACT (70%)

- Contact = alle interactiemomenten (contactpunten) tussen RET en klant
- Reismomenten
- Servicemomenten
- Koopmomenten

IMAGO (30%)

- Media: berichten, nieuws, PR, etc.
- Ontwikkelingen in OV sector
- Marketingcommunicatie

MEDE MERK ERS



Hoofdthema's om het merk RET intern tot leven te brengen

1

1e leidinggevenden in positie brengen



2

Vergroten servicegerichtheid frontliners



3

Meten en borgen



1

1e leidinggevenden in positie brengen

Wat verwacht Rail van zijn metrobeheerders / servicemedewerkers

De servicemedewerker benut zijn vakmanschap en betrokkenheid. Hij/zij:

- Gedraagt zich als gastheer/-vrouw van de RET
- Kleeft zich volgens de kledingsvoorschriften
- Kent de Top-10 klantvragen en antwoorden
- Weet hoe en wanneer je de tablet gebruikt
- Maakt contact met klanten op de stations en in de metro's
- Informeert de klanten proactief bij verstoringen en omleidingen
- Assisteert, gevraagd of ongevraagd, waar nodig
- Heeft actuele productkennis (zoals de verschillende OV-chipkaarten)
- Kent Rotterdam en weet hoe de belangrijkste attracties en evenementen te bereiken zijn
- Neemt benodigde acties voor een schoon station met werkende apparaten
- Controleert dat het voertuig netjes is en neemt benodigde acties
- Gaat zorgvuldig om met de ter beschikking gestelde apparatuur
- Weet welke info hij wanneer aan CVL moet verschaffen

www.ret.nl



Wat verwacht Rail van zijn bestuurders (tram + metro)



Rail verwacht dat bestuurders hun vakmanschap en betrokkenheid benutten om klanten de perfecte reis te laten ervaren.

De bestuurder:

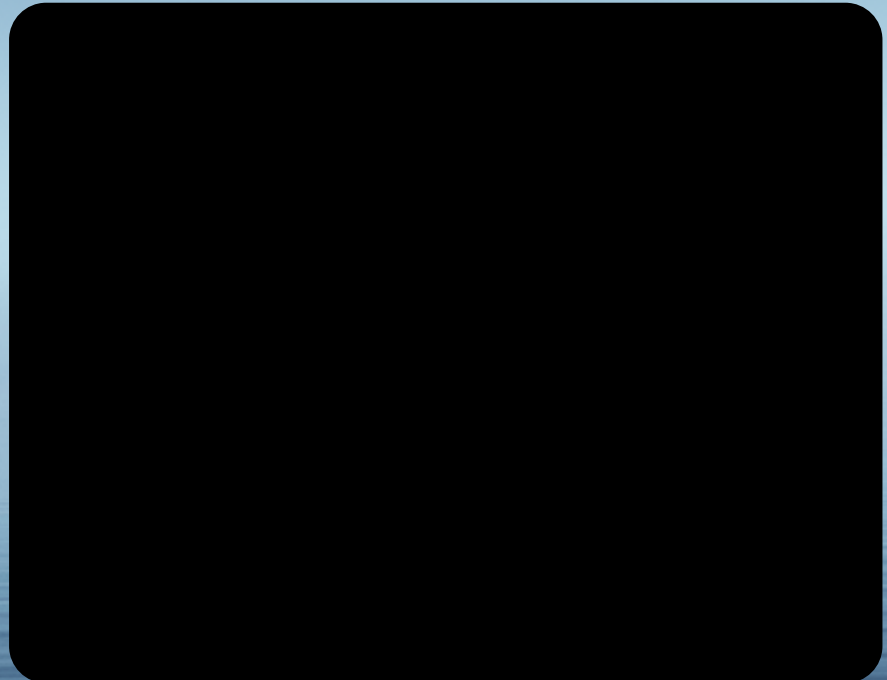
- Is op de hoogte van verstoringen, omleidingen etc. en de persoonlijke standaard uitrusting is op orde
- Kleeft zich volgens de kledingsvoorschriften
- Kent Rotterdam en weet hoe de belangrijkste attracties en evenementen te bereiken zijn
- Controleert dat zijn tram/metro netjes is en neemt benodigde acties
- Rijdt veilig en comfortabel
- Vertrekt op tijd (niet te vroeg)
- Roept proactief en netjes om
- Kent de Top-10 klantvragen en antwoorden
- Gaat zorgvuldig om met de ter beschikking gestelde apparatuur en materieel
- Gedraagt zich, ook buiten de cabine, als gastheer/-vrouw van de RET
- Heeft een actieve houding
- Laat zijn werkplek schoon achter
- Weet welke info hij wanneer aan CVL moet verschaffen

www.onzeret.nl



2

Vergroten servicegerichtheid frontliners





Complimenten in beeld

Mooi compliment van een reiziger voor Kim Bloemendaal

“Ik wil de trambestuurster Kim bedanken die mij uit de problemen hielp. Ik wilde namelijk naar de Admiraliteitskade en verbaasde me erover dat ik die maar niet tegen kwam. Na overleg bleek ik de verkeerde richting genomen te hebben. Kim heeft het me haarfijn uitgelegd en mij weer mee terug laten reizen. Zo kwam ik toch nog waar ik moest zijn.”





Mooi compliment van een reiziger voor Garfield Brown

"Ik zit rond 12.20 uur in tram vanuit de Kich en de clubbussen en laagde doortreksel, was ontzettend behulpzaam. Zo heb ik een tram in de wachpost met hulpvragen en hij heeft uitdrukkingen die hij voor me, zijn opname en beschikbaarheid uit. Ook heeft hij een bijdrage met opties om het klachten van zijn reiziger zodat hij niet zou vallen. Wat een vriendelijke best destination!"



Mooi compliment van een reiziger voor Dusty van Dam

"In april 2021 kreeg ik een goede service van een medewerker van een van de Fietz Ferry reizen, die had een speciale kluiting. Het ging over de ontlasting om bij het Sint Franciscus Catholiek en Gertzel. Samen bij de reis. In dienst dat ik nu een beetje minder kan met mijn zware taak. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor de Fietz Ferry crew

"Ik was met mijn zwaiger op de fiets onderweg in trek van Rotterdam en wilde de Fietz Ferry reizen. We hebben zo'n 53 uur gereden. Het reizen was heerlijk door de heen van de Fietz Ferry reizen. We droegen met ons medisch personeel en de help van de kapitein. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Cas Heikens

"Dier chauffeur ben ik nu twee keer tegeng gekomen en ik was met mijn zwaiger die een beetje medisch was. Als ik mee van service. Hij heeft mijn telefoon een kaartje en een kaartje van informatie. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Hugo, Jürgen, Leer, Karsud, Dick Jan en Jeroen

"Ik ben nu een aantal maanden al met de bus van de metro naar de werkplaats. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor de buschauffeur

"Mijn zoon van bijna drie is helemaal wetteloos van de bus. Hij maakt altijd een vreemd gevoel. De buschauffeur Tracy Coster was heel netjes aan het wachten totdat hij weer van zijn stoel. Toen hij mij bij de buschauffeur. De buschauffeur zag me en gaf mijn zoon een haakje zodat hij niet zou vallen. Wat een vriendelijke best destination!"



Mooi compliment van een reiziger voor Erol Plein

"Een dokter ging naar de kranen van de bus en kwam met mijn zoon. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



De bijdrage aan klantvriendelijkheid van Frans Linenbank

"Ik denk dat om een geweldige reis op zijn plaats. Ik heb niet meer van de bus. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



De bijdrage aan klantvriendelijkheid van Tonnie Bracht

"Het bestuurder van de bus was heel netjes. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



De bijdrage aan klantvriendelijkheid van Ahmed Boudhidji

"Het bestuurder van de bus was heel netjes. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Rien Hohenkroon

"Tweede maal ik bus 'n richting Halbeke. De bus heeft een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Verzorgend Onderhoud Vlootservice van Amin Popara

"Ik ben niet ingetrokken in een leuke metro in de station. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Ranjit Singh

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



De bijdrage aan klantvriendelijkheid van Mario Thomas

"Als chauffeur krijg ik een leuke reis. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Carla Linenbank

"Het bestuurder van de bus was heel netjes. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Marco Reedijk en Joop Kraaijin

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



De bijdrage aan klantvriendelijkheid van Alm Popara

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



De bijdrage aan klantvriendelijkheid van Fred Schenk

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Rosan Othervanger

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Winifred Hartendorp

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Mirtle Creabsburg

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Rob Gijzen

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



De bijdrage aan klantvriendelijkheid van Christie Jansen

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Lien van Son en Christine Jansen

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Lien van Son en Christine Jansen

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Giles Inesia

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Ilya Capaan

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Ed van Oudheusden

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Aad Kempen en Ingrid Nasibidar

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Lien van Son en Christine Jansen

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Esmeralda van Gelderen

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Manoj Jamal

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Manoj Jamal

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"



Mooi compliment van een reiziger voor Kim Bloemendael

"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"

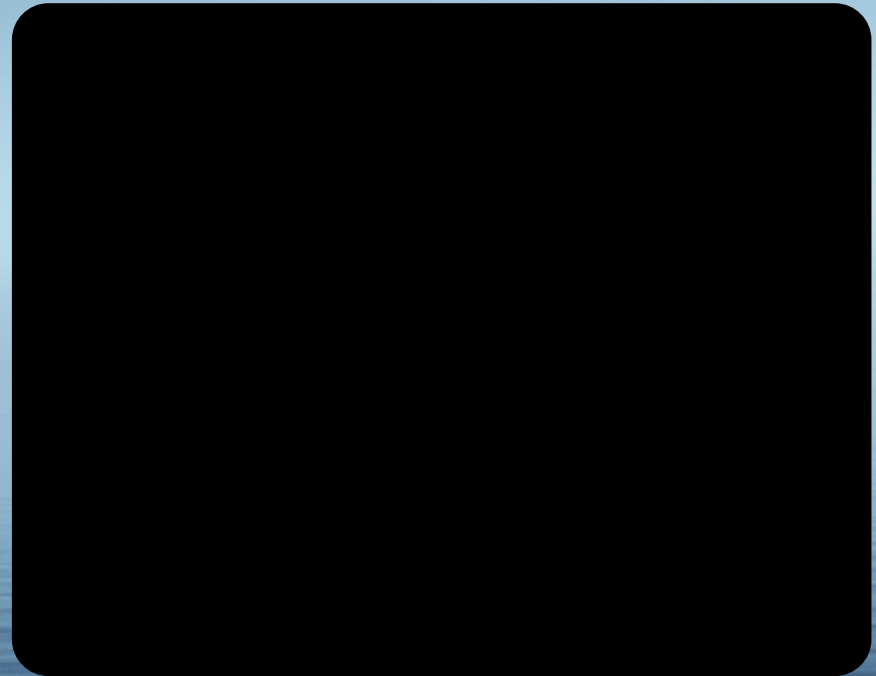


Mooi compliment van een reiziger voor Walter Bezemer

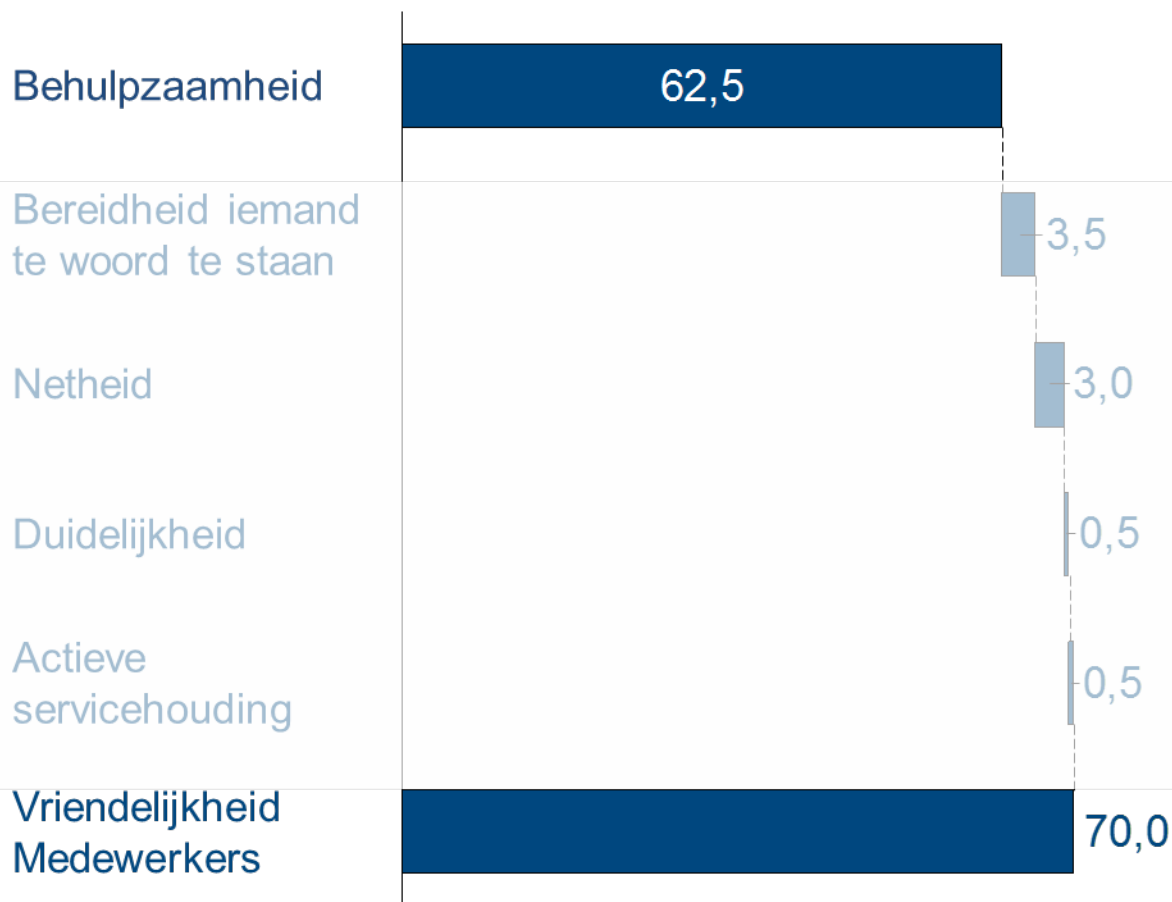
"Ik heb een geweldige reis gehad. Het was een leuke reis. Uw medewerker zacht het op haar mij een dankje en goed advies gegeven. Dank u er voor!"

3

Meten & borgen



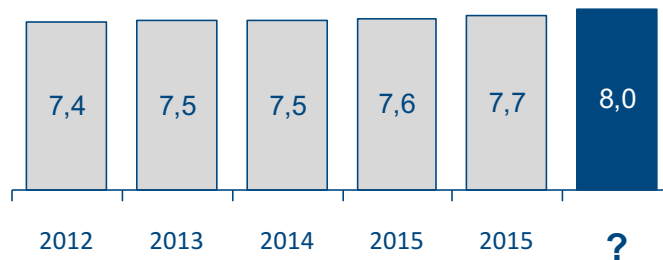
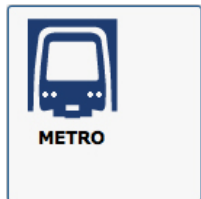
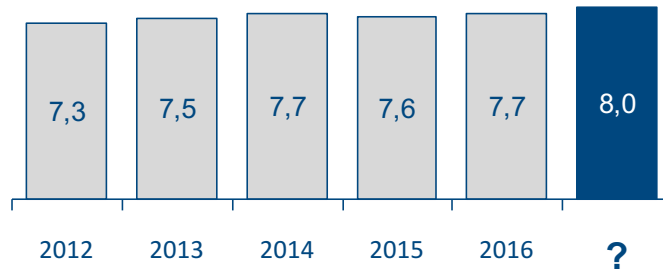
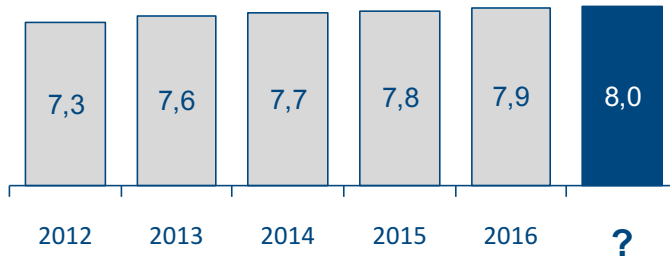
Relatief belang per driver in 'vriendelijkheid medewerkers' (%)



Model accuracy ~70% (R²)

Enkele cijfers

Klanttevredenheid



Medewerktevredenheid

- 2011: 6,9
- 2017: 7,6
- 85% medewerkers is trots op de RET

LEARNINGS



1.

Maak het concreet – Merkwaardig gedrag

- Train mensen
- Zet rolmodellen in (klantbelevingscoach)



2.

Positieve aandacht, aandacht,
aandacht

- Storytelling



3.

Laat het niet los

- Start aan de top en blijf top betrekken
- De wet van Kanter
- Verwerk de klantfocus in alles



4. Meet het effect

