



klanten

kansen

inspiratie

verandering

mensen

onderscheidend

# Het idee

medewerkers

verantwoordelijk

talenten

plezier

Ambassadeurs

professionals

# onderzoek en inspiratie

Hoe??

Inspiratie sessies  
door o.a de droomfabriek

- Jos Burgers; Houdenbrakken
- John P. Kotter; Leiderschap bij Verandering en Onze Usberg smelt!
- Ken Blanchard; Maak een fan van uw klant
- Ken Blanchard en Barbara Glanz; The Simple Truth of Service

Wie kan mij helpen?

• Talent First

• EarlyBridge



ABN AMRO gesprekspartners

- HR
- Communicatie
- Management



# WAAR ben ik tegenaan gelopen?

- Gevoel is niet te kwantificeren
- Intern proces is leidend
- Met de juiste mensen om tafel zitten
- Negatieve energie
- Vinden van de eerste ambassadeurs heeft een jaar geduurd

# De weg NAAR succes!

- Ruimte voor mensen bij de opzet van Client Support Bedrijven
- Eerste kennismaking met Talent First en hun werkwijze. Positieve aandacht voor de medewerkers.
- Eerste kennismaking met EarlyBridge en de visie op klantgerichtheid.
- Beide losse trajecten zijn zeer goed ontvangen
- Commitment vanuit het MT. Ervaringen geven de doorslag
- Zij vragen om een geïntegreerd programma, WOW!

MARIAN Campillo is de  
WOW Ambassadeur

September 2011

Start WOW binnen Client Support  
Bedrijven



Bezoek van Gerrit Zalm. WOW,  
mooie ervaringen van de  
medewerkers



30% verhoging van de  
medewerkertevredenheid t.o.v.  
2010



Commitment binnen de klantlijn Bedrijven

Joop Wijn geeft Noord Oost  
Champagne

Bekendheid binnen de Zakelijke  
divisie

en kleine moeite groot effect





