



Just Ace It, een culturele switch met een gouden L&D randje

Met ons Just ACE it!-programma willen we de héle organisatie mobiliseren voor een betere klantenervaring. Wij geloven namelijk dat iedereen een rol te spelen heeft in dit verhaal, van contact center medewerkers tot project managers. Een coreteam met vertegenwoordigers uit alle business afdelingen ging aan de slag met deze 4 pijlers.

EDUCATE: We bouwden kennis op rond belangrijke concepten zoals NPS en Customer Journeys. Hiervoor gebruikten we een mix van online & offline leermethodes. Tinqwise ontwikkelde verschillende leerinterventies (qualifiers). Daarnaast brachten we ook iedereen samen voor een gezamenlijk leermoment in halve-dag borging workshops.

COMMUNICATE: Bij de lancering van een nieuwe qualifier creëerden we fuzz hierrond om de mensen nieuwsgierig te maken. We namen ludieke filmpjes op met een improvisatie-acteur die mensen warm maakte voor onze acties. Via ons intern sociaal netwerk en onze eigen intranet-pagina deelden we resultaten hiervan.

ACTIVATE: Specifieke champions werden geselecteerd als ACE-ambassadeur binnen hun team. We brachten hen als community 1x per maand samen om hun feedback te verzamelen. We gaven hen telkens ook nieuwe inzichten  n een extra dosis energie mee om het verhaal verder uit te dragen.

CELEBRATE: Binnen het programma zijn we heel systematisch mensen gaan belonen die zich inzetten tijdens onze campagne. We geloven sterk in een positieve benadering om mensen mee te krijgen in verandering.

Over Telenet Group

Telenet Group gaat voor de perfecte beleving in de digitale wereld voor zijn klanten. Het bedrijf biedt digitale televisie, hogesnelheidsinternet, vaste en mobiele telefoniediensten aan bij residentiële klanten. De Business afdeling bedient de zakelijke markt met connectiviteits-, hosting- en security oplossingen. L&D wordt georganiseerd vanuit HR, maar binnen TB is er een aparte cel die zich richt op de afdelingsspecifieke noden.



BUSINESS

spreker: Annelies Van De Sijke
coach: Koen Dierckx | Kluwer Opleidingen

www2.telenet.be/nl/business/

