Welkom

Hoe laat Hyundai het

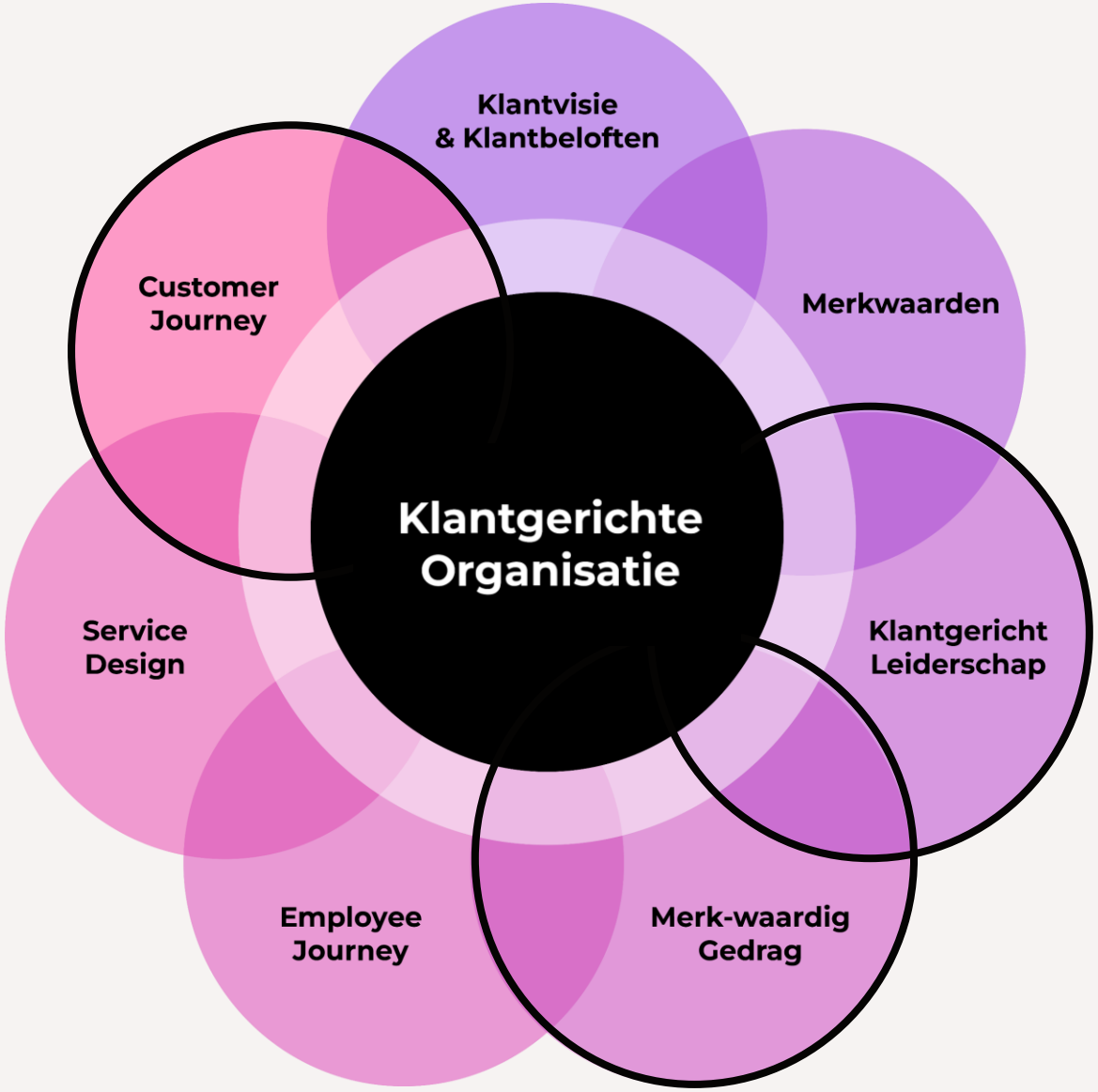
H E A R T

van medewerkers en klanten sneller kloppen?

HYUNDAI

TOTEM

TOTE-M CX model

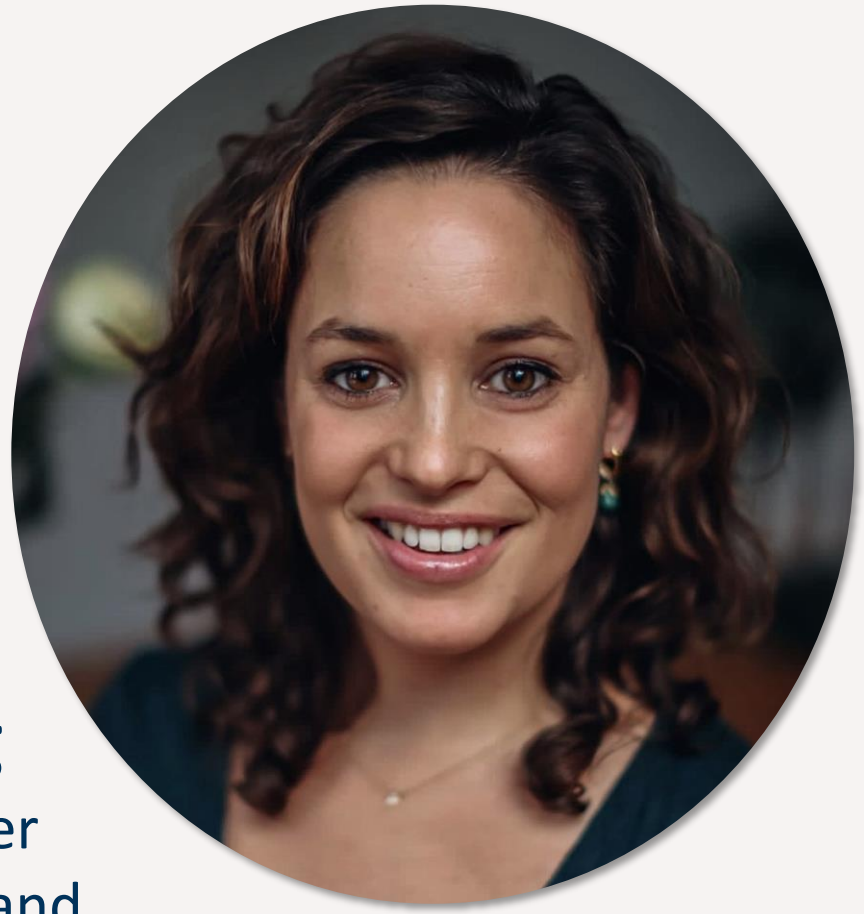


Kees Kerkvliet
Managing Director
TOTE-M

Esther Sluiters

Consultant

TOTE-M



Laura Hoveling

Retail Quality Manager

Hyundai Motor Nederland

HYUNDAI

TOTE·M

“A desire to do better”

2016 – lancering IONIQ

2013 – Waterstofauto’s voor klanten

1991 – Sonata EV

1986 – productie 1 miljoen auto’s

1978 – de eerste Hyundai voor EU

1974 – de eerste Hyundai PONY

1967 – ontstaan Hyundai Motor Company

HYUNDAI

TOTEM

Progress for humanity

“A desire to do better”

Duurzaamheid

Verbinding

Host

Empathy

Anticipate

Respect

Thank

HYUNDAI

TOTEM

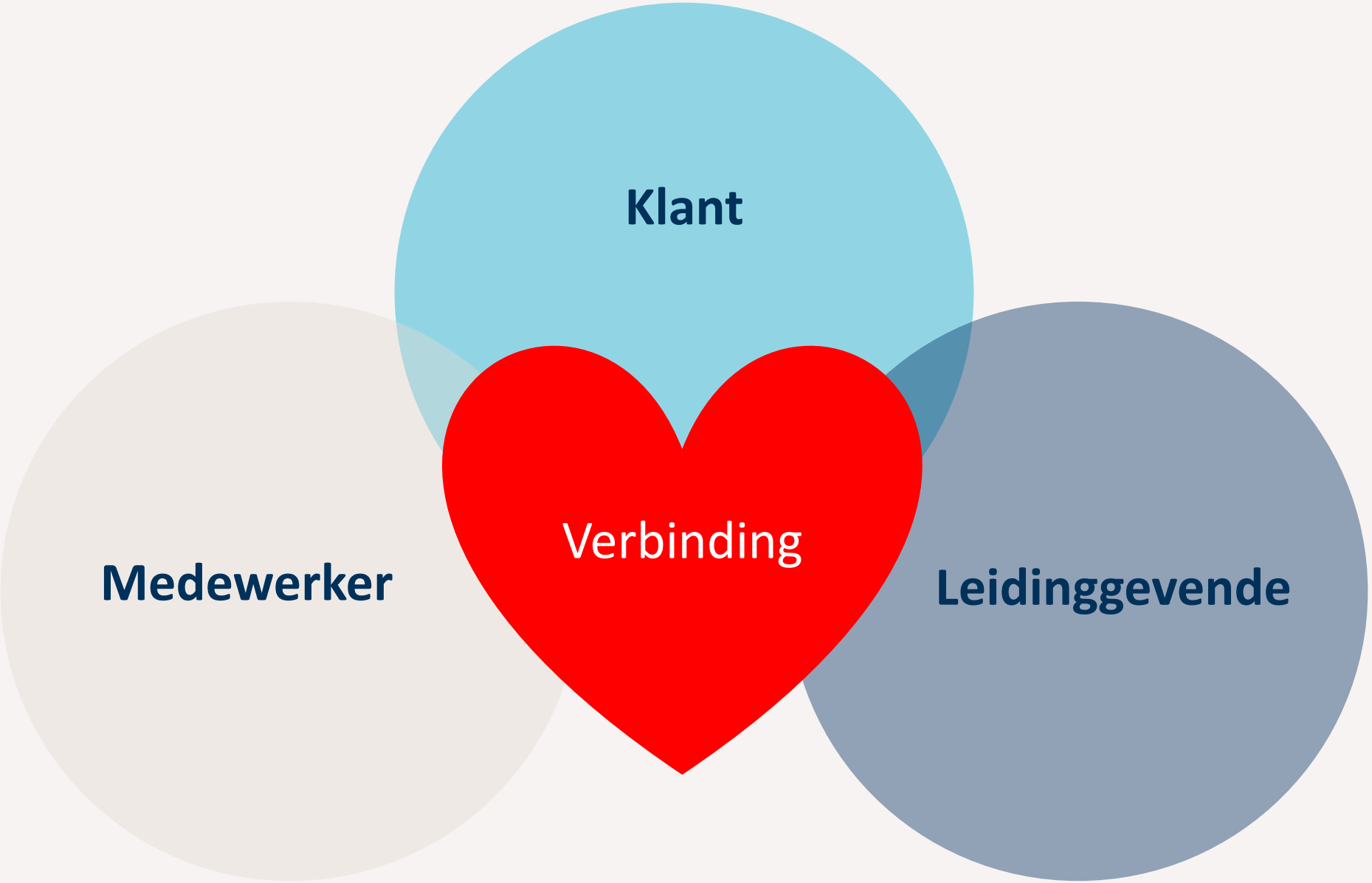
De weg naar HEART

2022 – Online training HEART gedragingen

Q1 2023 – Vertaling HEART naar de praktijk

Q2 & Q3 2023 – Pilot implementatie HEART dealers

Q4 2023 – Tender landelijke uitrol


Klant
Medewerker
Verbinding
Leidinggevende

Overzicht H.E.A.R.T. coachingsprogramma

Klant onderzoek

H E A R T Workshop

Dealer management

Leadership Skills Training

Dealer management

H E A R T Workshop

Dealer medewerkers

Team Coaching

Dealer Team

Follow up sessie

Dealer management

HYUNDAI

TOTEM

Belangrijke pijlers

- **Investeer in leiderschap**; Medewerkers doen doorgaans niet wat je *zegt,* maar doen wat jij ook *doet*.
- **Dichtbij de belevingswereld** en dagelijkse praktijk van de deelnemers blijven.
- **Laat medewerkers gastvrij zijn op een manier die bij hen past**. H.E.A.R.T. is vooral geen processtap. Klanten voelen het verschil tussen iemand die een trucje uitvoert en iemand die oprecht geïnteresseerd is.
- **Klanten betrekken in de trainingen.** Want wie weet beter wat klanten willen dan de klanten zelf? Niet de theorie, maar échte klantverhalen vormen de basis van de trainingen.

Omdat klantverhalen de basis vormen, zijn we gestart met klantonderzoek.

Waar komt (on)tevredenheid vandaan?

TOP 5 klantfeedback enthousiaste klanten:

- Communicatie
- Vriendelijkheid en behulpzaamheid medewerker
- Sfeer in het bedrijf
- Deskundigheid en professionaliteit medewerker
- Warme ontvangst

TOP 5 klantfeedback ontevreden klanten:

- Communicatie
- Vriendelijkheid en behulpzaamheid medewerker
- Onvoorspelbaarheden
- Deskundigheid en professionaliteit medewerker
- Onduidelijkheid proces

Klantarena’s – herkenbaar, praktisch, impactvol

HYUNDAI

TOTEM

Gestart met twee trainingen voor leidinggevenden

Klant onderzoek

HEART workshop

Dealer management

Leadership Skills Training

Dealer management

HEART Workshop

Dealer medewerkers

Team Coaching

Dealer team

Follow up sessie

Dealer management

HYUNDAI

TOTEM

TOTE-M ging het land in om twee keer alle 15 dealerorganisaties te bezoeken voor een H.E.A.R.T. workshop en een aantal weken later voor een leiderschapstraining.

HYUNDAI

TOTE-M

Leidinggevenden hebben een sleutelrol

Host

Empathy

Anticipate

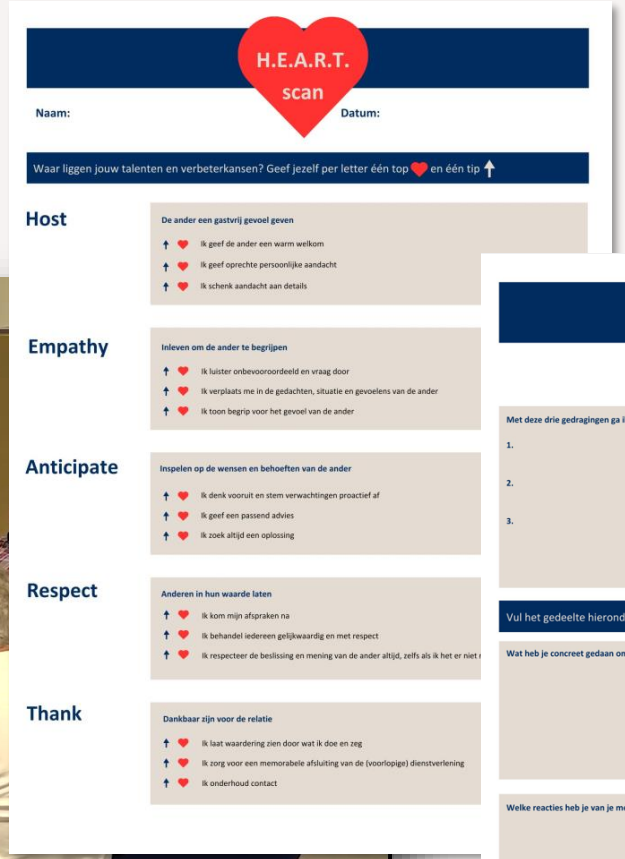
Respect

Thank

HYUNDAI

TOTEM

H.E.A.R.T. workshop



H.E.A.R.T. scan

Naam: Datum:

Waar liggen jouw talenten en verbeterkansen? Geef jezelf per letter één top ♥ en één tip ↑

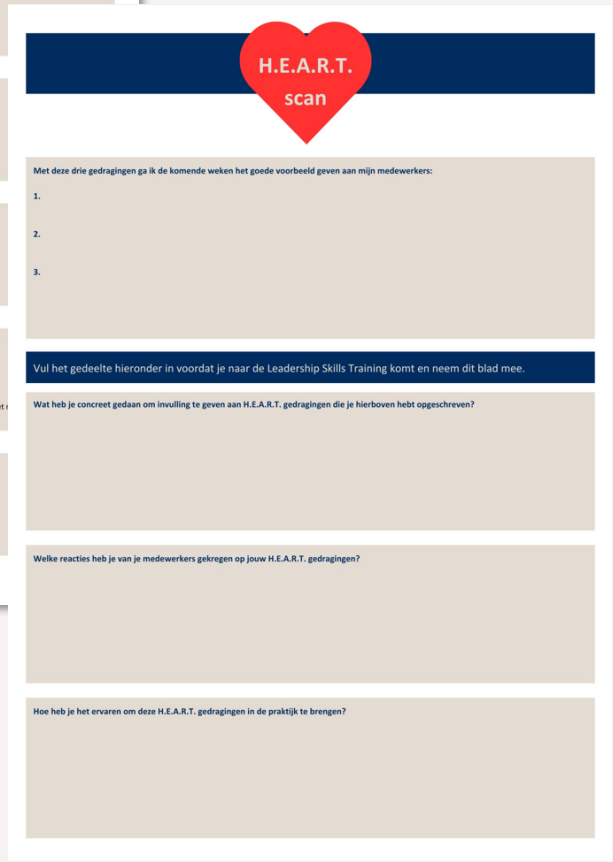
Host
De ander een gastvrij gevoel geven
- Ik geef de ander een warm welkom
- Ik geef oprechte persoonlijke aandacht
- Ik schenk aandacht aan details

Empathy
Inleven om de ander te begrijpen
- Ik luister onbevooroordeeld en vraag door
- Ik verplaats me in de gedachten, situatie en gevoelens van de ander
- Ik toon begrip voor het gevoel van de ander

Anticipate
Inspelen op de wensen en behoeften van de ander
- Ik denk vooruit en stem verwachtingen proactief af
- Ik geef een passend advies
- Ik zoek altijd een oplossing

Respect
Anderen in hun waarde laten
- Ik kom mijn afspraken na
- Ik behandel iedereen gelijkwaardig en met respect
- Ik respecteer de beslissing en mening van de ander altijd, zelfs als ik het er niet

Thank
Dankbaar zijn voor de relatie
- Ik laat waardering zien door wat ik doe en zeg
- Ik zorg voor een memorabele afsluiting van de (voorlopige) dienstverlening
- Ik onderhoud contact



H.E.A.R.T. scan

Met deze drie gedragingen ga ik de komende weken het goede voorbeeld geven aan mijn medewerkers:

1.

2.

3.

Vul het gedeelte hieronder in voordat je naar de Leadership Skills Training komt en neem dit blad mee.

Wat heb je concreet gedaan om invulling te geven aan H.E.A.R.T. gedragingen die je hierboven hebt opgeschreven?

Welke reacties heb je van je medewerkers gekregen op jouw H.E.A.R.T. gedragingen?

Hoe heb je het ervaren om deze H.E.A.R.T. gedragingen in de praktijk te brengen?

HYUNDAI

TOTEM

Leiderschapstraining: kwaliteiten en verbeterkansen

HYUNDAI

TOTEM

30 gastvrijheidsworkshops voor alle verkoop- en service adviseurs.

Klant onderzoek

HEART workshop

Dealer management

Leadership Skills Training

Dealer management

HEART Workshop

Dealer medewerkers

Team Coaching

Dealer team

Follow up sessie

Dealer management

HYUNDAI

TOTEM

Gastvrijheidsworkshop medewerkers

Bekijk de video van deze gastvrijheidsworkshop op de website van TOTE-M:
[Stel je klant centraal in je leerproces TOTE-M]

Het land in om alle 52 vestigingen te bezoeken en met het team aan de slag te gaan op hun vestiging.

Klant onderzoek

HEART workshop

Dealer management

Leadership Skills Training

Dealer management

HEART Workshop

Dealer medewerkers

Team Coaching

Dealer team

Follow up sessie

Dealer management

HYUNDAI

TOTEM

Teamcoaching op de vloer

- Samen met leidinggevenden en medewerkers de vloer op. Waar blinkt het team in uit? Waar liggen verbeterkansen?
- Het team is uitgedaagd om een aantal praktische en concrete verbeteracties in praktijk te brengen.

In maart starten de 15 follow-up sessies voor alle leidinggevenden

Klant onderzoek

HEART workshop

Dealer management

Leadership Skills Training

Dealer management

HEART Workshop

Dealer medewerkers

Team Coaching

Dealer team

Follow up sessie

Dealer management

HYUNDAI

TOTEM

Belangrijkste take aways

- Sluit aan bij de belevingswereld van de deelnemers
- Begin bij de leidinggevenden
- Haal de klant naar “binnen”
- Eigen persoonlijkheid gebruiken

De resultaten tot nu toe

- De HEART gedragingen zijn onderdeel geworden van de dagelijkse praktijk
- Verbeterde klantbeleving door de toepassing van de HEART gedragingen
- Meer aandacht voor medewerker tevredenheid als voorspeller voor klanttevredenheid

HYUNDAI
HCX Responsible Meeting
The 1st Best
CX Idea Award
2024

Ben je geïnspireerd geraakt door het H.E.A.R.T. coachingsprogramma van Hyundai?

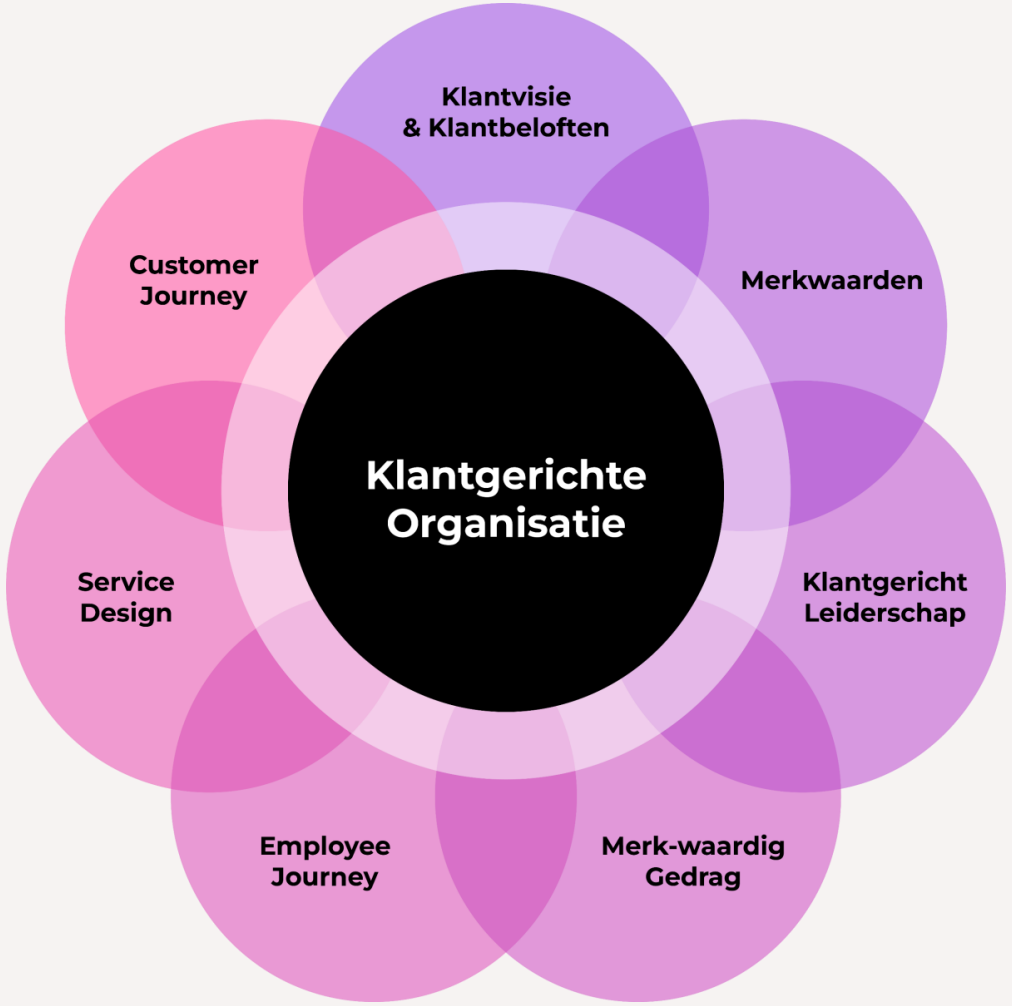
En zie jij kansen om jouw organisatie ook klantgerichter te maken?

Neem gerust contact met ons op. We bespreken graag met welke onderdelen van ons CX model wij jou verder kunnen helpen.

Esther Sluiters
Consultant TOTE-M
06-13 68 40 55

Kees Kerkvliet
Managing Director TOTE-M
06- 53 51 65 87

TOTE-M CX model



Lees de case ook online: https://tote-m.com/cases/hyundai-h-e-a-r-t/

HEART

Dank jullie wel!

HYUNDAI

TOTEM