

Onze mensen in de reis van de toekomst

PVKO 11 februari

Pauline Bron
NS - CX

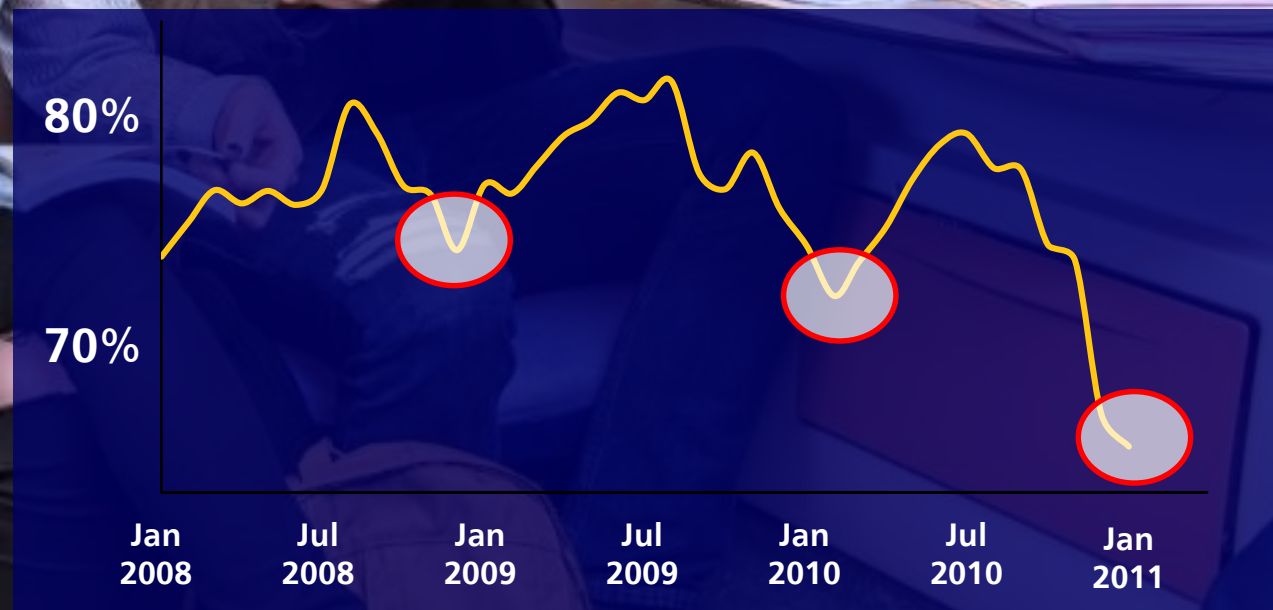


Waar begon het allemaal?

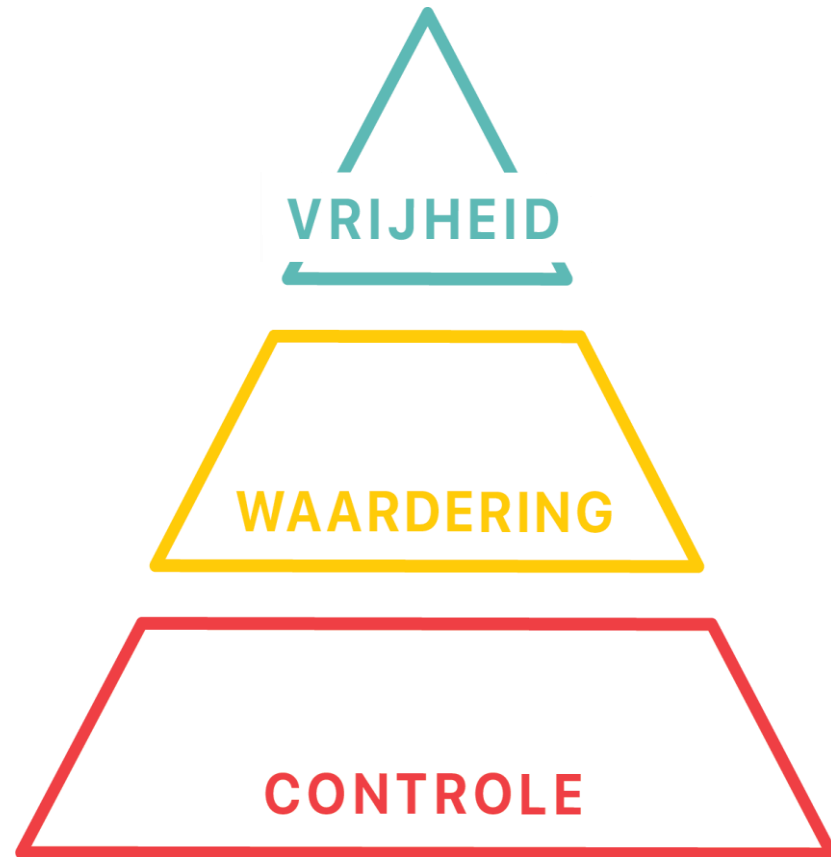
Zware winters 2010 & 2011

Ongefundeerde & onrealistische beloftes

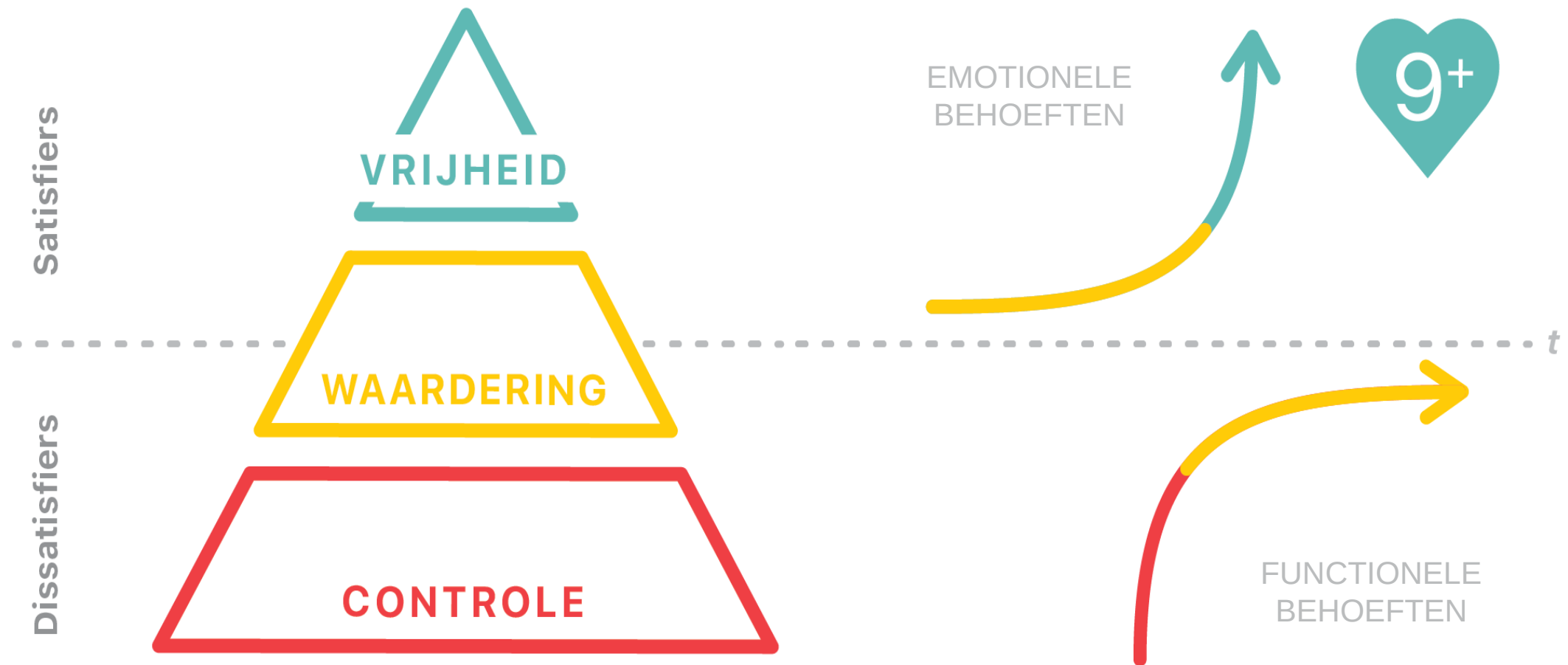
Dieptepunt in klanttevredenheid

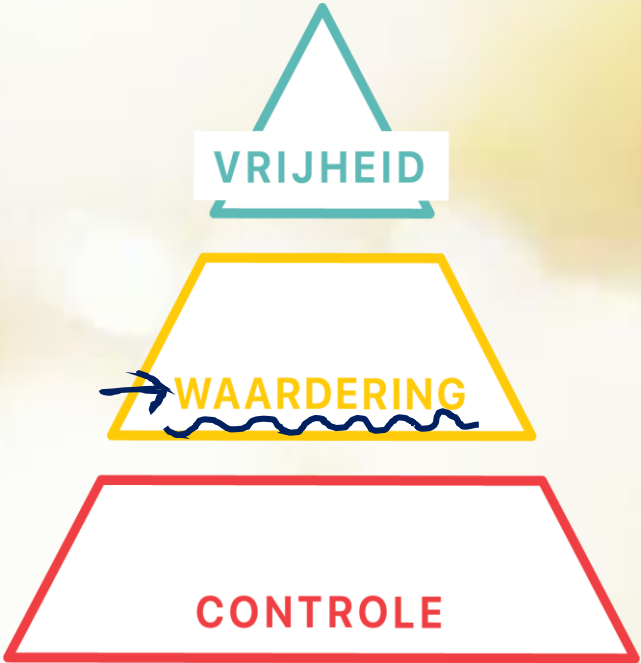


Klantbehoeften



Klantbehoeften







**Gastvrijheid..
..draait om het gevoel
dat de klant overhoudt
aan een contact met
een NS medewerker.**

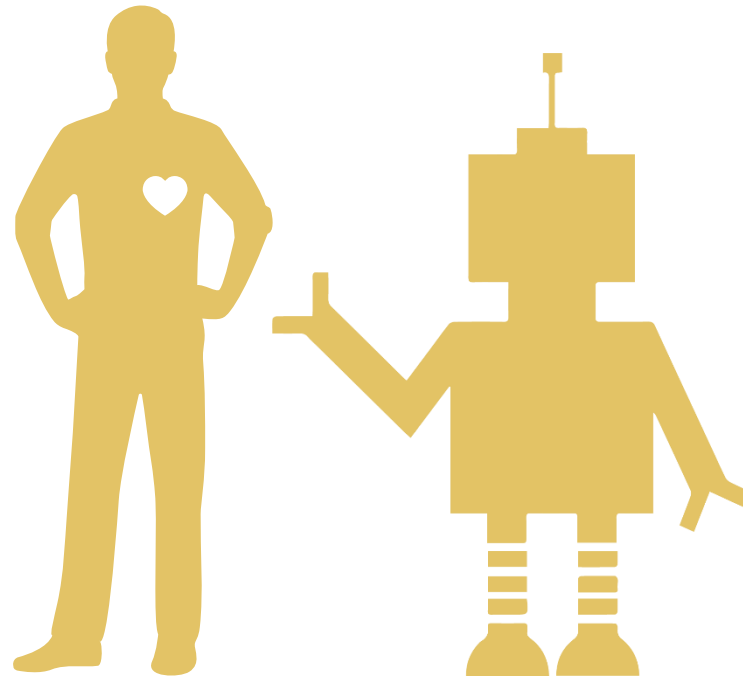
**Doel: vaker een
goed gevoel 😊**



**Onze collega's buiten:
hét gezicht van NS**



Digitalisering herdefinieert rollen

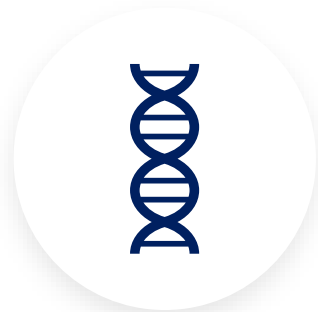




*"First take care of your
employees, they will take
care of the clients"*

Richard Branson

Onze mensen in de juiste rol



In ons DNA



Met de juiste faciliteiten



Ontwikkeling is een optelsom

Hoe leren mensen?

70% 20% 10%

We leren door te werken



Vallen en opstaan
Leren op de werkvloer!



Vragen stellen
Coaching en feedback



Formeel leren

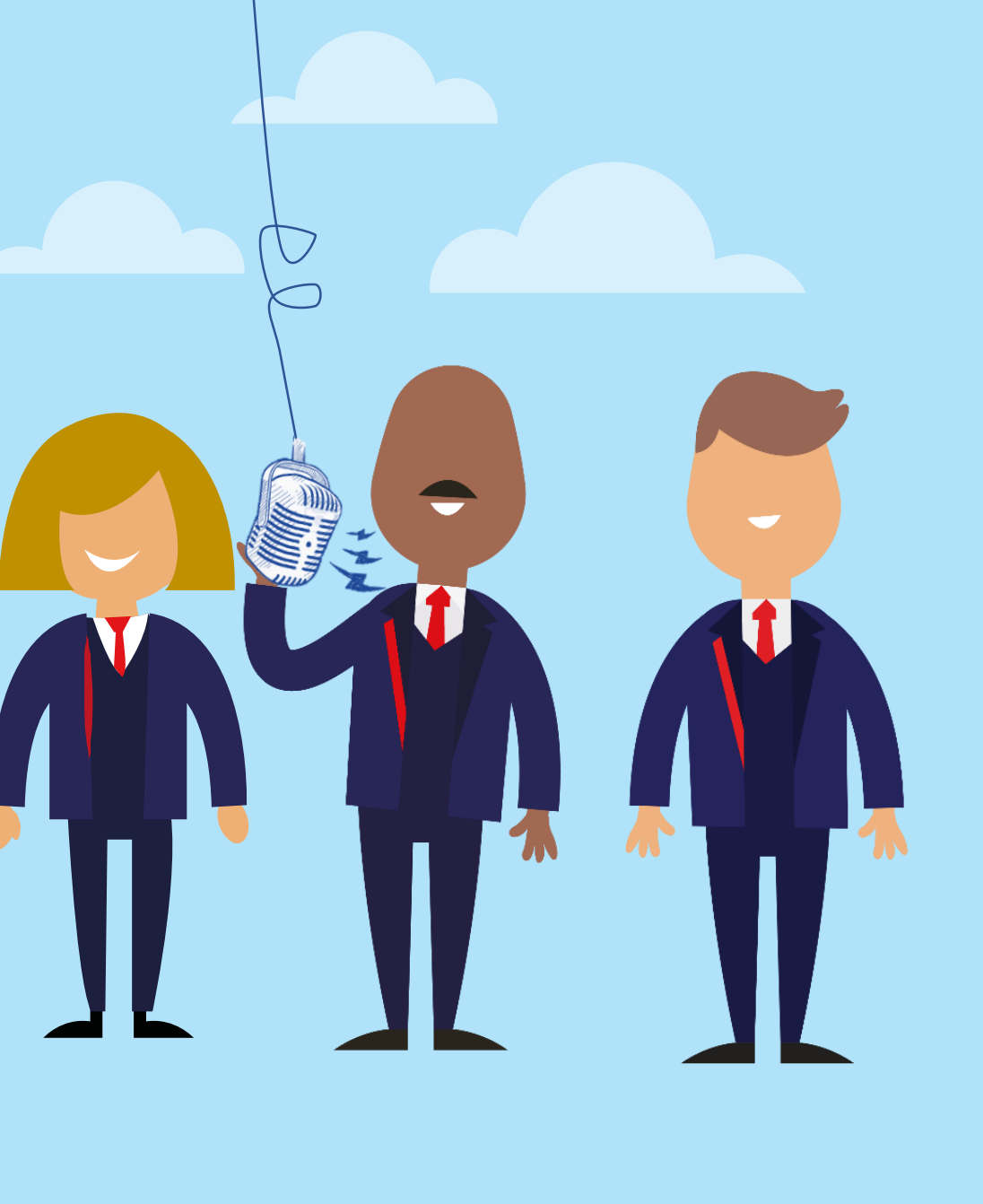


Niet over lullen ...

Hoe gedragsverandering werkt



3V-model. Veranderen: in Verbinding Vooruit
Pauline Bron & Evelyn van Asselt 2018



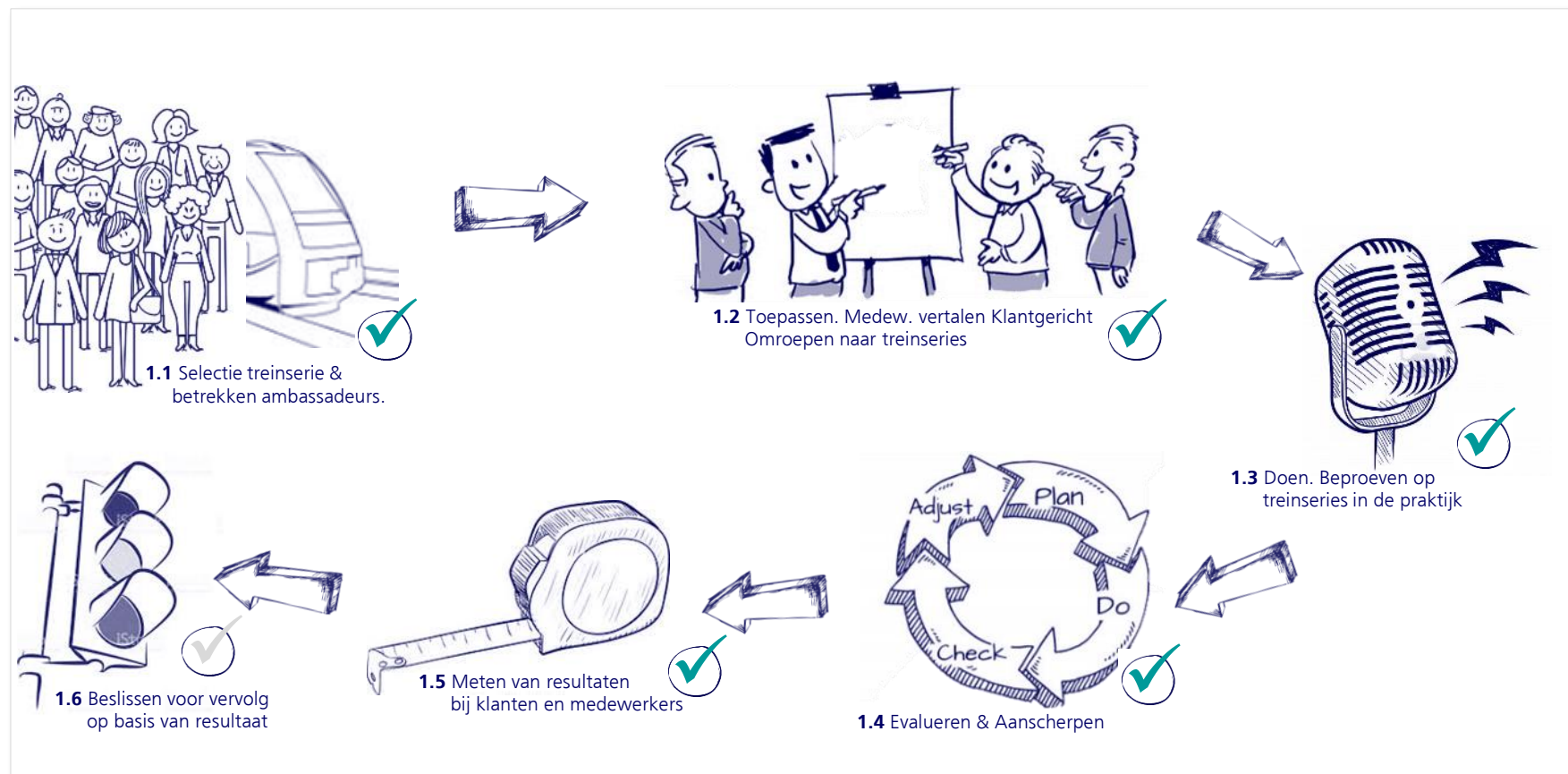
.....

“Klantgericht Omroepen”

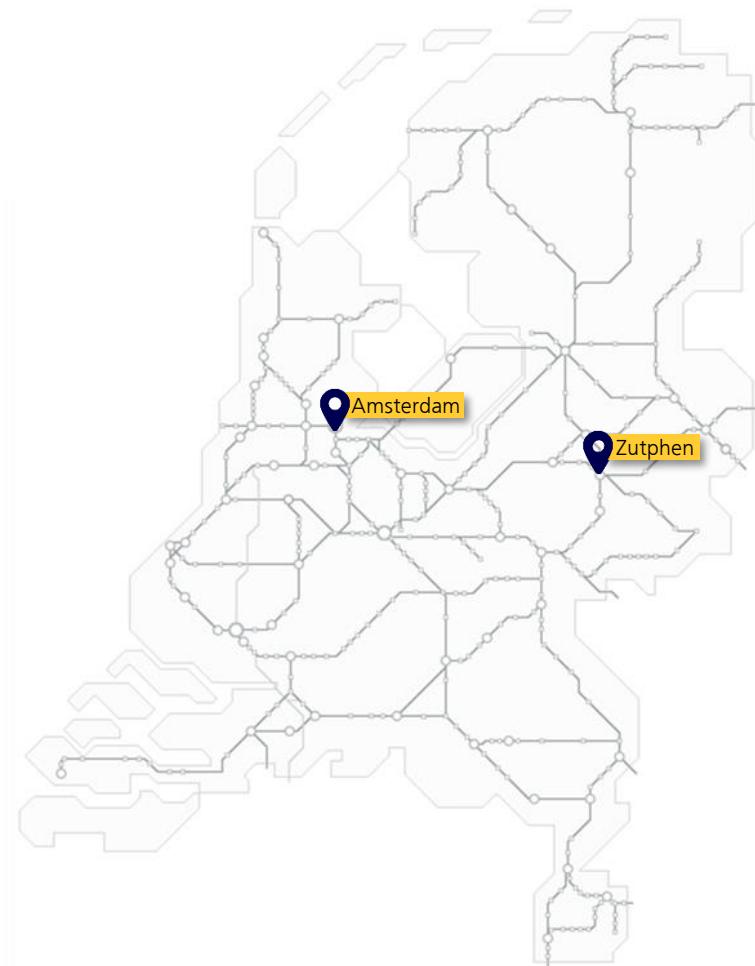
.....



Aanpak



Van start op twee plaatsen



Amsterdam 3000-serie

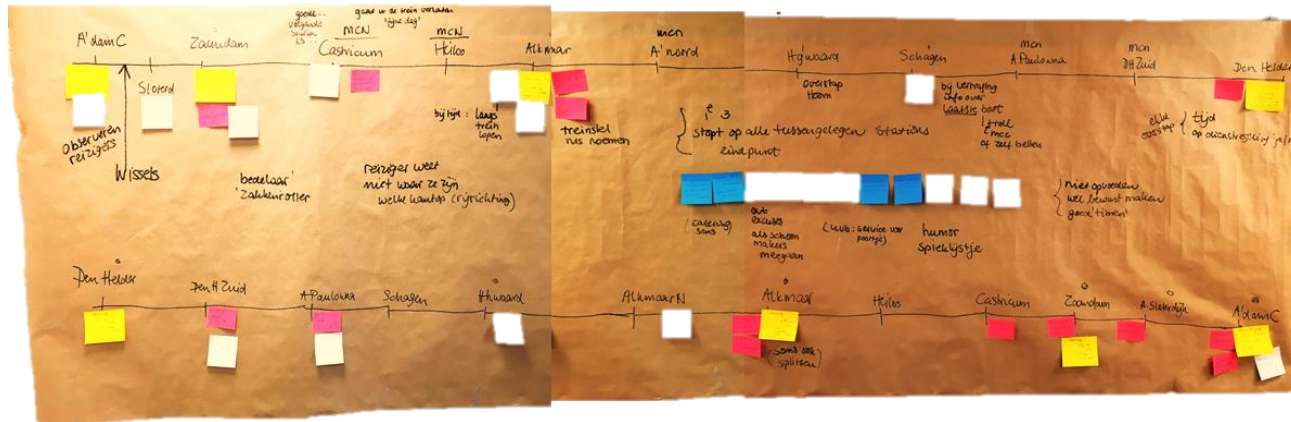
- Nijmegen
- Arnhem Centraal
- Ede-Wageningen
- Veenendaal-De Klomp
- Driebergen-Zeist (na 22.00 en zondagochtend)
- Utrecht Centraal (aansluiting Intercity 3500)
- Amsterdam Amstel
- Amsterdam Centraal
- Amsterdam Sloterdijk
- Zaandam
- Castricum
- Heiloo
- Alkmaar
- Alkmaar Noord
- Heerhugowaard
- Schagen
- Anna Paulowna
- Den Helder Zuid
- Den Helder

Zutphen 3600-serie

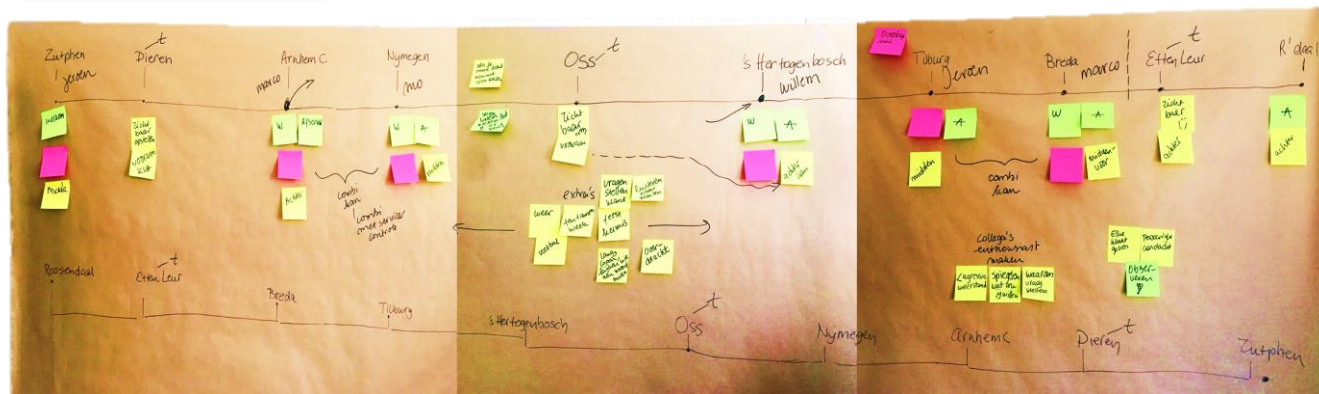
- Roosendaal
- Etten-Leur
- Breda
- Tilburg
- 's-Hertogenbosch
- Oss
- Nijmegen
- Arnhem Centraal
- Dieren
- Zutphen
- Deventer
- Olst
- Wijhe
- Zwolle

Kick-off met ambassadeurs

Amsterdam 3000-serie



Zutphen 3600-serie



Vooral (samen) doen & ervaringen delen



Challenges die experimenteren & leren stimuleren





Reacties van klanten



Sim-Son
@simsonliu

Geweldige! conducteur die ff omroept dat Zwolle t eerste en enige station is dat ze in Overijssel aan doen, net de IJssel over gestoken. 👍 #ns #conducteur #vrolijkemensen #treinleven

23 okt, 18 om 18:04



Jake Owen 🇳🇱 @PoliticalJake • 4u
Een @NS_online conducteur die in het omroepbericht mensen op een grappige maar attente manier herinnert hun bagage mee te nemen, en in de trein aanwezige studenten succes wenst met de tentamens, dat maakt een treinreis altijd nét even leuker!



Linda Buitenweg
Coördinator Opsporingscommunicatie
5 d

“Welkom in de leukste trein van de NS, onderweg naar de mooiste stad van het land.. Rotterdam. Ik heb zojuist de machinist gesproken, en ze weet de weg! Dus dat komt helemaal goed!”

Hoe iemand met plezier in z'n werk ook meteen mijn dag goed laat beginnen! #bluemonday

54 interessant • 6 commentaren

Een 10 voor de conducteur

Geweldig blij positieve conducteur die zin had in zijn werkdag en bijna een hele wagon aan het zingen kreeg voor jarige passagier



Tommy Derksen
@tommy_derksen

Wat een zwoele stem heeft de conducteur die nu 21.26 binnen rijdt op station zutphen. Trein zwolle-roosendaal. Die moet liefdesgedichten gaan voordragen.

#treinleven @NS_online



Tommy Derksen @tommy_der... • 2u
Zeker nu al zin in station dieren om 21.37. Helaas niet veel overstap mogelijkheden.

1 1 1 1



Tommy Derksen @tommy_der... • 2u
Kippenvel. Op naar arnhem dat wordt genieten. 😊



Tommy Derksen @tommy_der... • 2u
Heb het niet gedaan. Grote complimenten en dank aan deze conducteur. Knap dat je van de reizigersinformatie ware poëzie kan maken.

Stijging van klantoordeel en betere beoordeling conducteur

	 klantgericht omroepen
Algemeen Oordeel treinreis	+2%
Oordeel NS-treinpersoneel deze reis	+3%
Zichtbaarheid personeel deze reis	+13%
Welkom voelen	+8%
Prettige manier contact	+7%
Geluisterd naar omroep	+15%

Wat hebben we bereikt?

Voor:
3 jaar
20 conducteurs



Na:
4 maanden
423 conducteurs
and counting...

Gastvrijheid het nieuwe vakmanschap



Inspiratie via @gildevangastvrijheid





Be positive!

Grootste uitdaging blijft...



van vinken



naar vonken

Bedankt voor jullie aandacht!
Vragen?

pauline.bron@ns.nl

