

# Praktijkcase

**bol.com**

Bol.com is marktleider op het gebied van online verkoop van boeken, entertainment, elektrische apparaten en speelgoed, en tevens de grootste (web)winkel van Nederland en België. De geschiedenis van bol.com toont niet alleen een enorme groei in klanten, ook in prijzen en prestaties. Bol.com staat in de top van meest bezochte Nederlandse websites en is één van de klantvriendelijkste bedrijven in Nederland.

## BOL.COM LEIDT MEDEWERKERS SLIM EN SNEL OP DANKZIJ E-LEARNING VAN TELE'TRAIN

Het is de ambitie van bol.com om de beste winkel van Nederland en België te zijn. Een winkel die overal direct en makkelijk toegankelijk is en waarbij de klant echt centraal staat. De klantcontactcentermedewerkers van bol.com zijn dag en nacht bereikbaar om de klant zo snel mogelijk van dienst te zijn. Zij zijn het aanspreekpunt voor de klanten. Up-to-date kennis van huidige en nieuwe producten is daarbij van groot belang. Om informatie over nieuwe producten en processen snel en effectief over te kunnen brengen aan de medewerkers, schakelde bol.com Tele'Train in om e-learning binnen het contactcenter te implementeren.

## ZELF E-LEARNING ONTWIKKELEN

Een belangrijk onderdeel bij de uitrol van e-learning binnen bol.com vormde het leren ontwikkelen van cursussen en toetsen. Alle trainers volgden de opleiding 'Train de ontwikkelaar'. Hierbij worden toekomstige ontwikkelaars door een ervaren consultant getraind in het gebruik van de ontwikkelapplicatie NetLearn Publisher. Daarnaast werd tijdens de training uitgebreid geoefend met de opzet en ontwikkeling van e-learning door middel van leerdoelen, storyboard en review.

Doel van deze training is niet alleen om zelfstandig e-learning cursussen en toetsen te ontwikkelen die bijdragen aan een efficiënt en effectief opleidingsprogramma, maar ook te zorgen dat e-learning een onderdeel wordt van de dagelijkse praktijk.

"Wij zijn bijzonder tevreden over de slimme en professionele manier waarop Tele'Train heeft geholpen bij het adviseren en opzetten van onze opleidingen in e-learning. De opleiding 'Train de ontwikkelaar' gaf onze toekomstige ontwikkelaars voldoende bagage om zelfstandig met de e-learning aan de slag te gaan en om tot mooie e-learningproducten te komen." aldus Robèrt Leenders, Manager Customer Services bij bol.com.



**TELE TRAIN**

*Grensverleggend klantcontact*

## LEREN EN METEN

“Met e-learning kunnen we onze medewerkers snel en effectief kennis bijbrengen op het gebied van nieuwe producten. De lancering van onze nieuwe baby-artikelenwinkel hebben we dankzij het gebruik van e-learning op efficiënte wijze kunnen overbrengen aan onze medewerkers. Voorheen waren we vooral afhankelijk van klassikale of 1-op-1 training.” licht Leenders toe. Naast cursussen gebruikt bol.com e-learning ook om regelmatig het kennisniveau van haar medewerkers te meten.



Omdat bij bol.com het assortiment continue in beweging is, vindt zij het belangrijk dat haar medewerkers bekend zijn met de producten die klanten bestellen en vragen die hierover gesteld kunnen worden.

Dankzij e-learning kan direct geïdentificeerd worden waar eventuele individuele learning gaps zitten, en kunnen deze medewerkers op basis van hun e-learning gericht een opleiding of cursus aangeboden krijgen. Dit stelt bol.com in staat om de beste dienstverlening aan haar klanten te leveren!

## OVER BOL.COM EN TELE'TRAIN

Sinds de virtuele opening van de bol.com winkel dertien jaar geleden, heeft de winkel inmiddels ruim 3,4 miljoen actieve klanten in Nederland en België. In 2011 waren deze klanten goed voor bijna 17,5 miljoen verkochte artikelen. Bol.com is daarmee marktleider op het gebied van online verkoop van boeken, entertainment, elektrische apparaten en speelgoed en tevens de grootste (web)winkel van Nederland en België. Het grootste assortiment, scherpe prijzen, gemak, service en betrouwbaarheid zijn daarbij van essentieel belang.

Tele'Train is gespecialiseerd in het optimaliseren van klantcontact. In 15 jaar geschiedenis hebben veel grote bedrijven kennis kunnen maken met de aanpak van Tele'Train om samen met de klant de grens te verleggen in klantbeleving.

### TELE'TRAIN VOOR BOL.COM

- Implementatie e-learning ontwikkelapplicatie NetLearn Publisher;
- Training 'Train de e-learning ontwikkelaar';
- Begeleiding en advisering bij het implementatie- en ontwikkelproces.

## MEER INFORMATIE

Tele'Train  
Paasheuvelweg 1  
1105 BE Amsterdam Zuidoost  
T: 020 – 470 46 58  
F: 020 – 470 46 59  
E: [info@teletrain.nl](mailto:info@teletrain.nl)  
W: [www.teletrain.nl](http://www.teletrain.nl)



*Grensverleggend klantcontact*