

mijndomein.nl

Wie vroeger een website wilde laten registreren, moest tot begin deze eeuw een behoorlijke papierwinkel doorworstelen. Maar met de komst van MijnDomein is het leven een stuk eenvoudiger en voordeliger geworden. Het bedrijf heeft de basis gelegd voor de digitale manier waarop we tegenwoordig domeinnamen registreren en heeft in twaalf jaar tijd maar liefst zo'n 200.000 klanten en bijna 600.000 domeinnamen aan zich weten te binden.

DE PERSOONLIJKE AANPAK VAN MIJNDOMEIN.NL

Een prachtig resultaat dat in korte tijd werd gerealiseerd. Maar zoals dat in de digitale wereld gaat, verandert alles in hoog tempo. Zo ook het klantcontact. Was het bij de start van mijndomein.nl voor de klant nog heel acceptabel om 24 uur op het antwoord te wachten, is er tegenwoordig -mede door social media- veel meer snelheid geboden. De klant wil graag een snel en correct antwoord, zonder al te lang te hoeven wachten. Bovendien waren de eerste klanten van mijndomein.nl mensen die veel affiniteit hadden met internet, de techniek en de bijbehorende terminologie. De communicatie verliep daardoor, -vanzelfsprekend- in een ingewikkeld, technisch jargon. Tegenwoordig is de groep klanten echter zo groot en breed dat er behoefte ontstond aan een laagdrempelige en eenvoudige manier van communiceren. Manager Klantbeleving Servaas Raedts zag dat er ruimte was voor verbetering en maakte daar een speerpunt van.

TELE'TRAIN & MIJNDOMEIN.NL

De eerste partij aan wie Raedts dacht om samen deze klus mee te klaren, was Tele'Train Talent. Raedts: 'Ik kende Tele'Train Talent nog uit de tijd dat ik bij een andere werkgever werkte en had

goede ervaringen met de methodiek van trainen die wordt ingezet. Het is geen bedrijf dat voor iedere klant dezelfde standaard powerpointpresentatie heeft. Nee, ze maken een programma op maat voor de specifieke situatie in jouw bedrijf.'

DE UITDAGING

De missie voor Tele'Train Talent was duidelijk: maak van verschillende eilandjes met technisch georiënteerde medewerkers een groep collega's die het leuk vindt om klaar te staan voor de klant en die in eenvoudige bewoordingen problemen kan oplossen.'

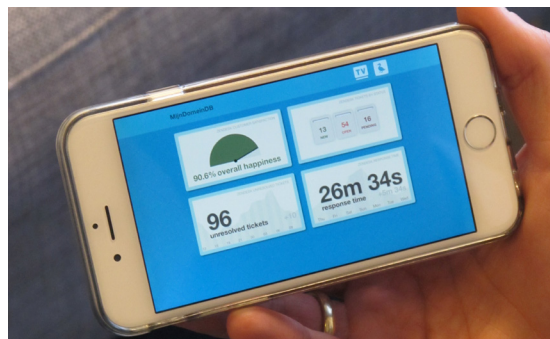


Raedts: 'De aanpak van Tele'Train Talent is doeltreffend en creatief. Om te beginnen is aan de medewerkers gevraagd wat zij zelf als consument een prettige service vinden en op basis

hiervan zijn twaalf actiepunten geformuleerd. Dat leverde een mooie stip aan de horizon op. De ideeën kwamen vanuit onze mensen zelf en samen met Tele'Train Talent is een concreet resultaat bereikt. Met behulp van onder andere een humorworkshop, een percussietraining en verschillende thuiswerkopdrachten is een hecht klantcontactteam ontstaan.



De organisatiestructuur is plat, het kantoor eenvoudig, de dresscode casual en er staan geen dikke lease auto's voor de deur. Daarentegen is er veel ruimte voor creativiteit, aandacht voor het milieu en goede doelen, en heerst er een vrien-
dencultuur onder de medewerkers.



RESULTAAT

De resultaten zijn fantastisch: meer dan 90% van de ontvangen mails wordt nu binnen een uur persoonlijk beantwoord en de klanttevredenheid naar aanleiding van de contacten met de helpdesk steeg van een 7,7 naar een 9 in een jaar tijd! De klant krijgt geen autoreply maar wordt, ondanks dat er alleen via e-mail gecommuniceerd wordt, op een uiterst persoonlijke wijze benaderd. En dat wordt gewaardeerd! Ons team klantbeleving krijgt heel regelmatig cadeautjes, bossen bloemen en taart van tevreden klanten. Gewoon omdat ze blij zijn met de manier waarop we hun problemen oplossen. Het mooie is dat de kosten van de klantenservice ook enorm gedaald zijn. Je kunt wel zeggen dat klantvriendelijkheid sinds de samenwerking met Tele'Train Talent inmiddels ook ons domein is.'

NO-NONSENSE BEDRIJF

Mijndomein.nl is een no-nonsens bedrijf met verfrissende ideeën dat graag tegen de gevestigde orde aanschopt. De klant betaalt een eerlijke prijs voor een compleet product en hoeft geen addertjes onder het gras te verwachten.

MIJNDOMEIN.NL OVER TELE'TRAIN TALENT

- Gedurfde aanpak bij het bewandelen van de route naar de stip aan de horizon.
- Knap hoe Tele'Train Talent in staat is gebleken om de groep mee te nemen op een reis waarvan de medewerkers zelf niet wisten dat ze 'm gingen maken.
- De trainingen zijn er echt om het team te ondersteunen. De training is een ondersteuning van het doel in plaats van dat de training an sich het doel is.

TELE'TRAIN TALENT VOOR MIJNDOMEIN.NL

- Uitvoerige gesprekken om het doel vast te stellen en te bereiken.
- Een op maat gemaakt programma.
- Creatieve opdrachten.