



En grundutbildning i NPS-metoden

”Att växa tillsammans med sina kunder”



Tips på hur du med hjälp av vår online-utbildning om NPS-metoden kan engagera och involvera dina medarbetare för att öka effekterna med lojalitetsarbetet!

Att få så många medarbetare som möjligt att delta i utbildningen om grundtankarna bakom NPS-metoden har sina tydliga fördelar. Varför?

Brist på kunskap & förståelse hindrar utveckling

Vi har noterat ett vanligt problem hos många företag som vill öka verksamhetens lojalitet och tillväxt med hjälp av NPS-metoden. Ofta är det enskilda medarbetare som sitter på kompetensen och insikten om metoden och hur allt hänger ihop, vilket gör att man pratar förbi varandra när man inte talar samma språk och inte har förståelse för hur det fungerar.

Det blir problematiskt att engagera och involvera medarbetarna i arbetet när det finns medarbetare som inte förstår helheten, delmomenten, syftet och/eller sin roll i arbetet. När förståelse saknas är det svårare att driva förändringsarbetet framåt, att komma vidare och nå de mål som ställts med ökad lojalitet och tillväxt. Då är det lätt att NPS-programmet tappar fart eller går i stå.

Samma baskunskaper ger stark grogrund

När vi noterade detta problem tog vi fram en online-utbildning som går igenom grunderna med NPS-metoden. På ett smidigt och kostnadseffektivt sätt får medarbetarna input om lojalitetsarbetet och då både i teorin och praktiken.



Utbildning ser till att din verksamhet får:

- En gemensam baskunskap om NPS-metoden.
- Samma grund och språk att utgå ifrån.
- Bättre förståelse för lojalitetsarbetet i stort.
- Medarbetare som har förståelse för sin egen roll i arbetet och betydelse för kundupplevelsen.
- Bättre engagemang och ökad samarbetsvilja.
- Bättre förutsättningar att driva ett framgångsrikt förändringsarbete för att få fler ambassadörer.

Sätt utbildningen i ett tydligt sammanhang

I samband med genomförandet av utbildningen internt har du mycket att vinna på att sätta utbildningen i ett sammanhang och trycka på varför den är viktig och värdefull att genomföra. Här kommer några idéer på hur du kan skapa inspiration och nyfikenhet om lojalitetsarbetet i stort och utbildningen specifikt.

Förslag på hur du kan sprida information om utbildningen innan genomförandet:

- Spela in en kort film med företagets VD, ledningsgruppsmedlem eller ansvarig för lojalitetsarbetet som berättar om arbetet.
- Skicka ut ett informationsmail om arbetet med VD, en ledningsgruppsmedlem eller ansvarig för lojalitetsarbetet som avsändare.
- Skriv om utbildningen på intranätet.
- Företagsanpassa inbjudningar och innehåll i utbildningen.

Exempel på information innan genomförande:

- Varför är utbildningen viktig att genomföra för den enskilde medarbetaren?
- Vad är det man ska ta sig tid till att göra?
- I vilket arbets- och verksamhetssammanhang är kursen en del av?
- Väck nyfikenhet med feeling, "lets do this".

Fortsätt involvera och intressera medarbetarna

För att inte tappa medarbetarengagemang efter genomförd utbildning är det bra att ha en uppföljningsplan. Tanken är ju att lojalitetsarbetet ska bli en givande del i arbetsvardagen.

Exempel på uppföljning efter genomförd utbildning:

- Gör uppföljningsmail och fånga upp medarbetarnas egna idéer och förslag på lojalitetsarbetet.
- Gör en quiz om NPS-metoden och lojalitetsarbetet.
- Sprid löpande kundkommentarer och resultat och berätta om utvecklingen och framstegen.
- Ha alltid en kundpunkt på arbetsmötenas agendor.
- Fånga upp och finns tillgängliga för medarbetarnas frågor och funderingar.

Välkommen att kontakta Nina Laudon (nina@marketdirection.se) om du vill veta mer om utbildningen och prisbild.