
Nuon Warmte: klant staat voorop

+31 (0)23 750 57 57
service@feeddex.com
feeddex.nl

feeddex



Bron: Nuon Warmte

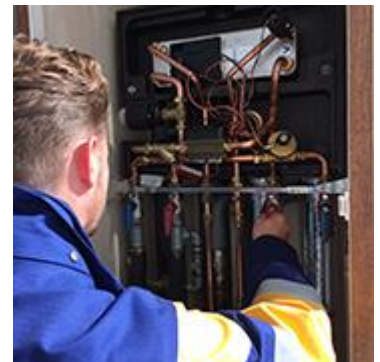
Nuon Warmte wil haar dienstverlening continu verbeteren. Dat daarbij de behoeften en de wensen van de klant centraal staan, klinkt eenvoudiger dan het is. Want hoe weet je nu precies hoe een klant de geleverde service heeft ervaren? Volgens Nuon Warmte door goed te luisteren.



Na elk storings- en onderhoudsbezoek ontvangen klanten enkele korte vragen via het zogenoemde 'Feeddex-onderzoek', dat klantreacties verzamelt en analyseert. Resultaat van deze aanpak: meer tevreden klanten en minder klachten.

24/7 voor klimaat en comfort

"Ons doel is om klanten te helpen met betrouwbare en duurzame warmte- en koudeoplossingen", vertelt Jan van Twillert, regiomanager Almere. Hij is ook verantwoordelijk voor de Storingsmeldpost (SMP) en voor het klantreactiesysteem Feeddex. "Als er onverhoopt toch iets niet helemaal goed gaat willen we een adequate en snelle service bieden, zodat een klant zo min mogelijk hinder ondervindt. Ons motto is niet voor niets: 24/7 voor klimaat en comfort."



Luisteren

Volgens Maarten Steinebach, manager Grid Construction & Operations Heat NL, bouw je de beste klantrelatie op door echt te luisteren naar een klant. "Onze klanten kunnen alle onderdelen van onze dienstverlening beoordelen: hoe is het eerste telefonisch contact ervaren? Hoe is het onderhoud verricht of de afhandeling bij een storing? Dat leidt tot verbeterpunten, maar minstens zo vaak tot complimenten. In specifieke gevallen neemt de regiomanager persoonlijk contact op met een klant. Het is mooi dat we door onze strategie de klanttevredenheid zien toenemen in de scores van Feeddex."

Complimenten werken motiverend

In Feeddex kunnen klanten naast verbeterpunten ook complimenten doorgeven over de dienstverlening van Nuon Warmte. Van Twillert: "We zien graag dat onze klanten enthousiast zijn over onze service: we delen de reacties altijd met onze monteurs en vanaf deze week ook via de narrow casting-schermen, zichtbaar voor alle Nuon-medewerkers. Hij vervolgt: "Met onze 'Klant Award' zetten we collega's die betrokken zijn bij een bijzondere klantcase of met een hoge score in Feeddex extra in het zonnetje. Positieve reacties van klanten werken enorm motiverend en maken ons werk echt de moeite waard."