

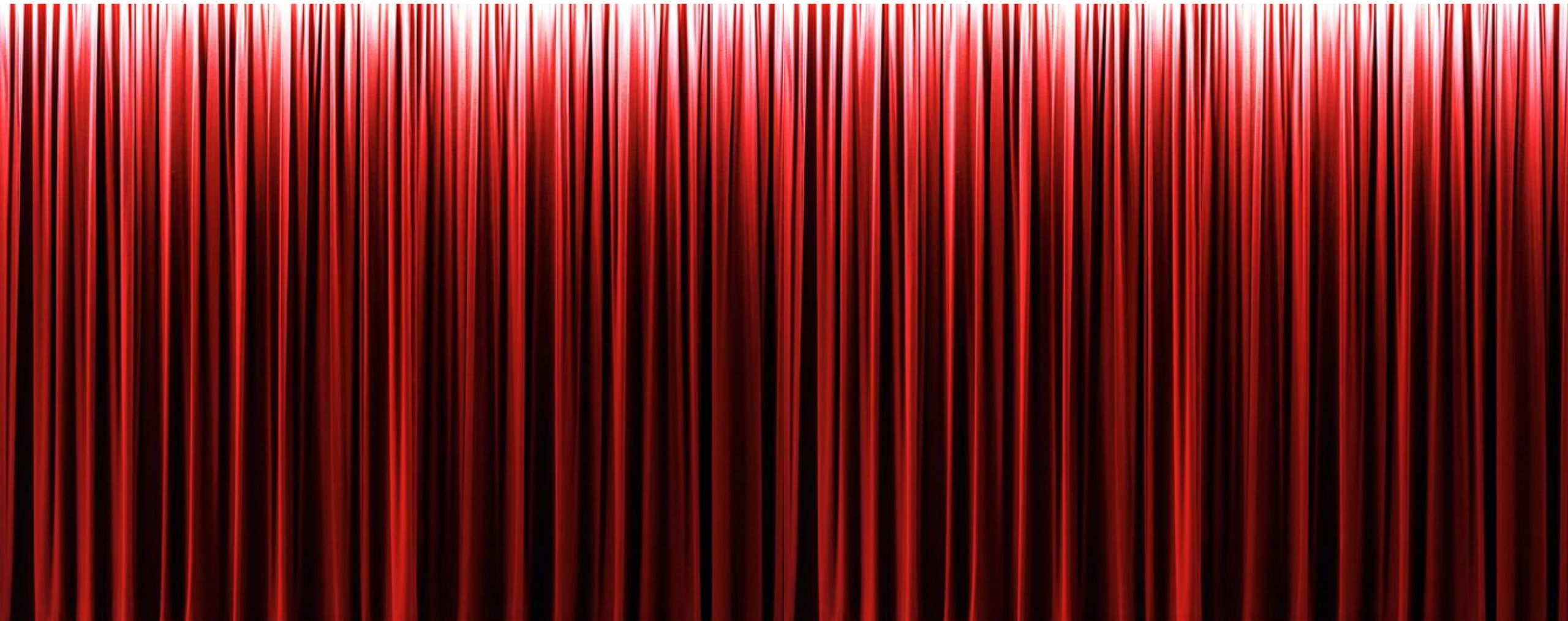
Perception Gap

NORLYS

2021

Regn den ud!

Du skal lægge følgende tal sammen





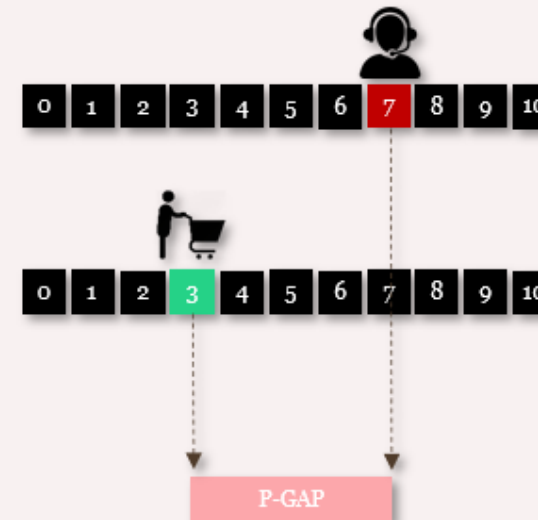
P-GAP træningsprogram



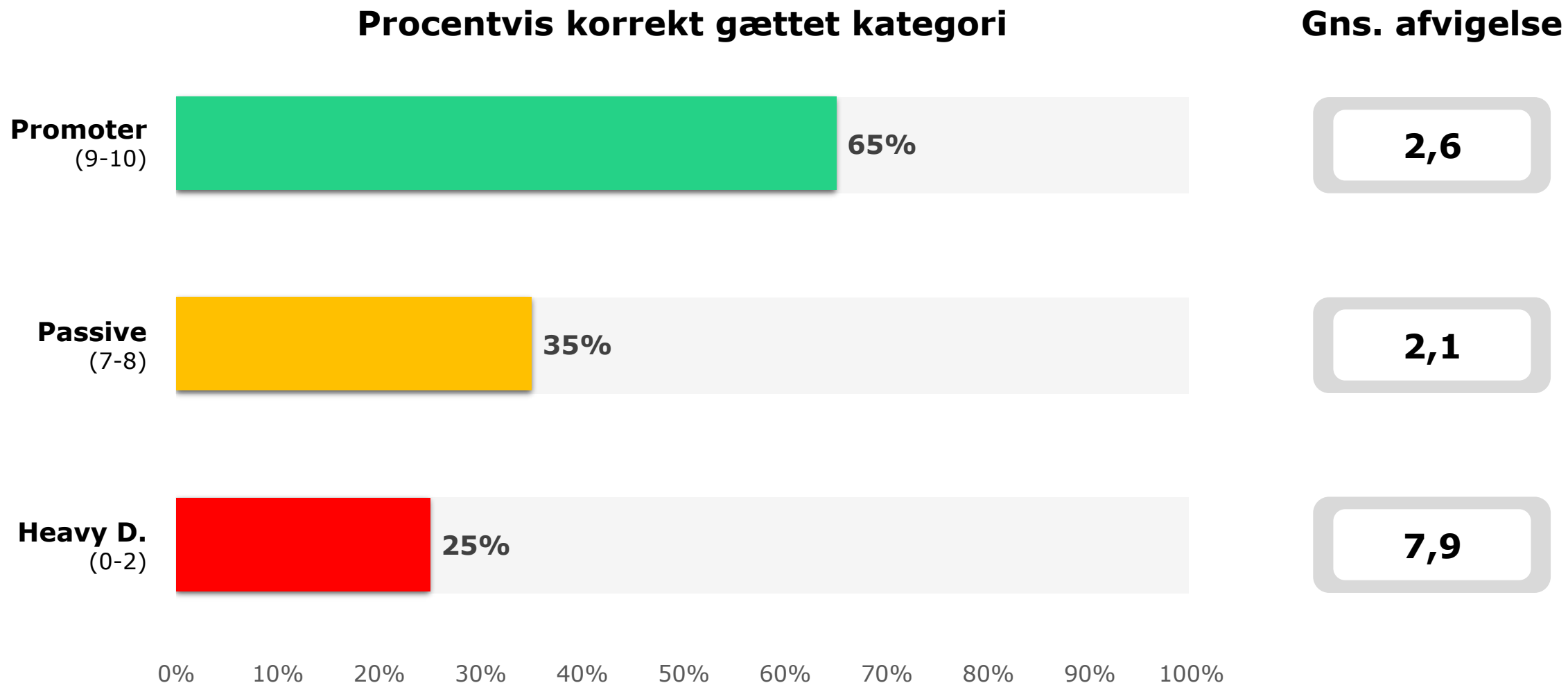
Alle skal møde [onboarding] og tale med [P-GAP forløb] vores nye coach [kunden]. Er der høj tilfredshed med oplevelsen, sættes dialogerne [månedlig repetition] med coachen, indtil denne er tilfreds.

Hvordan Perception Gap måles

- 1 **Medarbejder Spørgeskema**
Medarbejderens gæt på, hvad kunden vil vurdere oplevelsen
- 2 **Kunde Spørgeskema**
Kundens vurdering af oplevelsen
- 3 **Perception Gap**
Deres forskellige opfattelser af kundens oplevelse, målt i score afstanden.

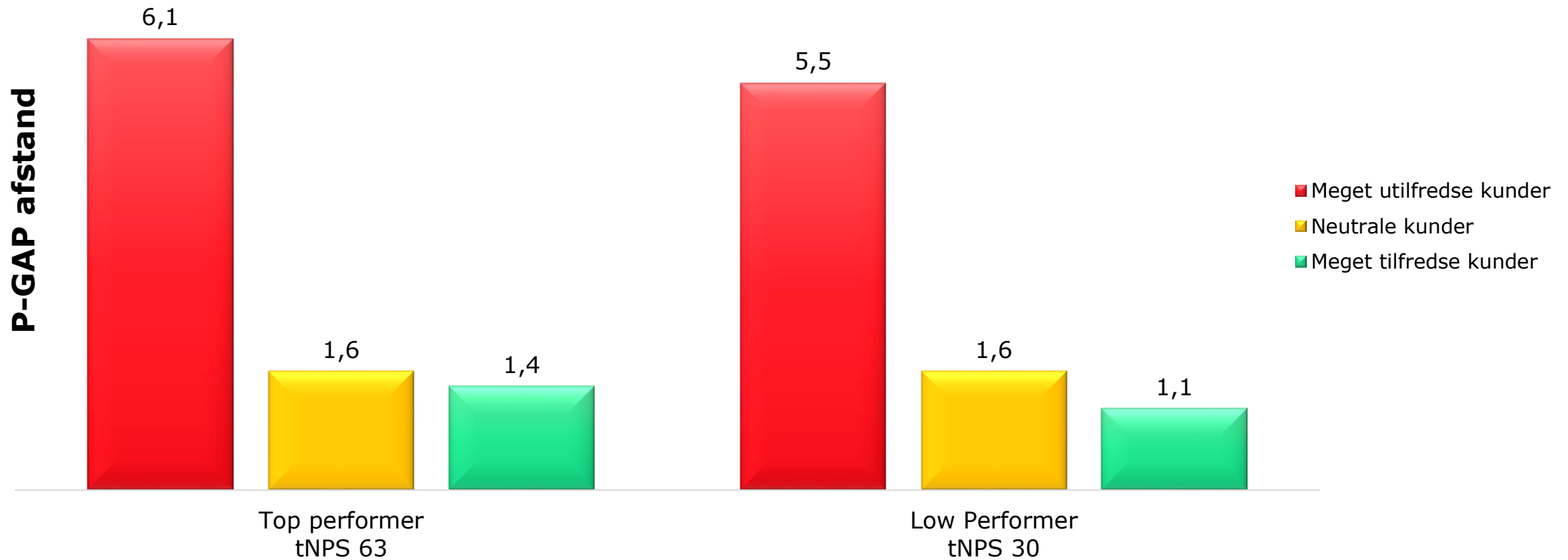


P-GAP præcision i Norlys Digital



Hvem er bedst til at ramme kundernes score?

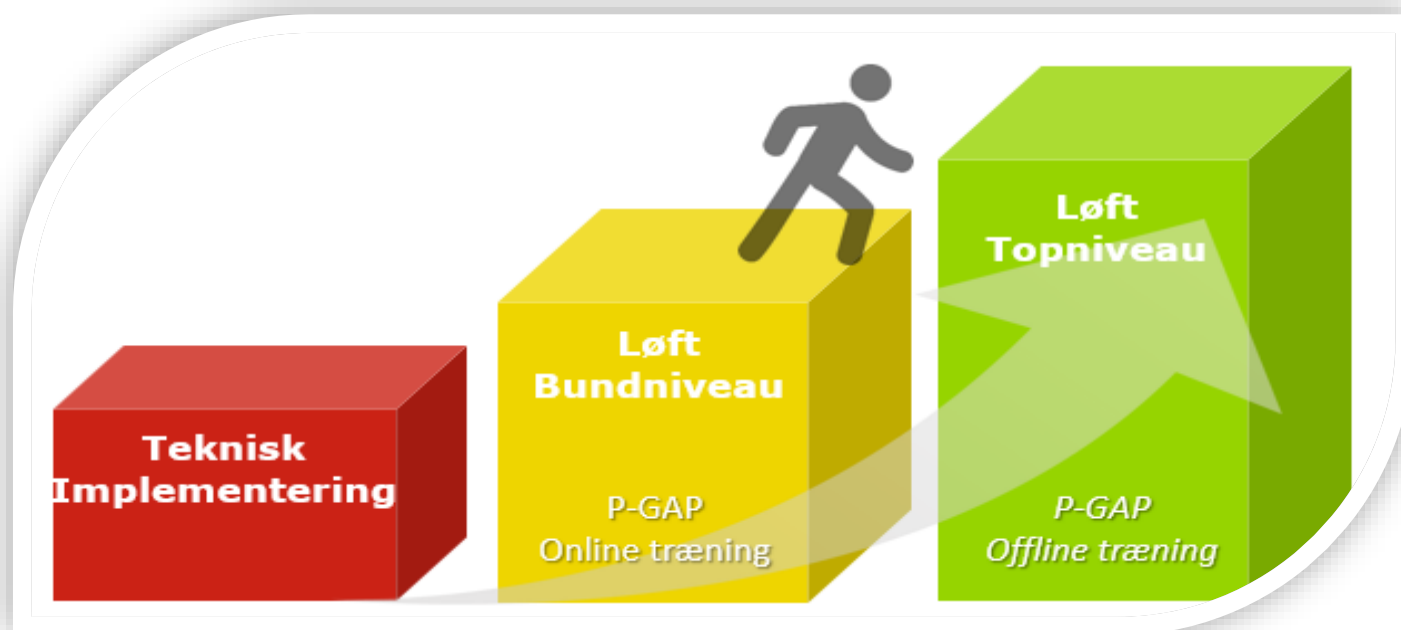
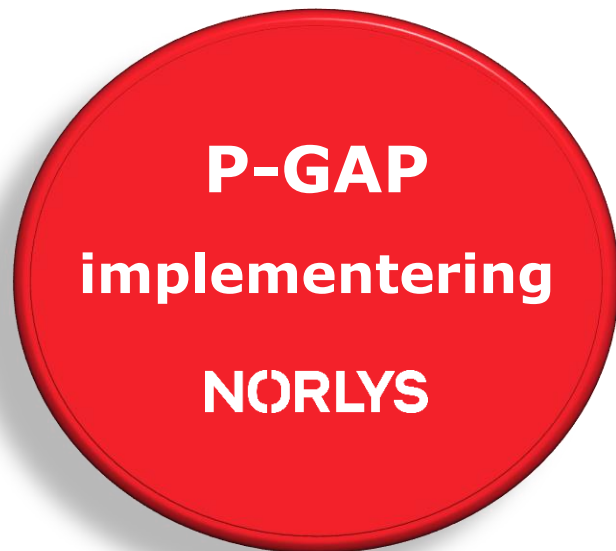
De bedste service agenter er ikke mere bevidst kompetente end de værste



Hvor starter rejsen for dem der vil arbejde med P-GAP?

P-GAP implementering skal løfte kundeoplevelsen i Norlys

Selvindsigt- og empatitræning sat i system og på flaske
Løft af bund og topniveau kræver forskellig diciplin



Hvornår starter du i bunden eller toppen?



Hold fokus på bunden hvis...

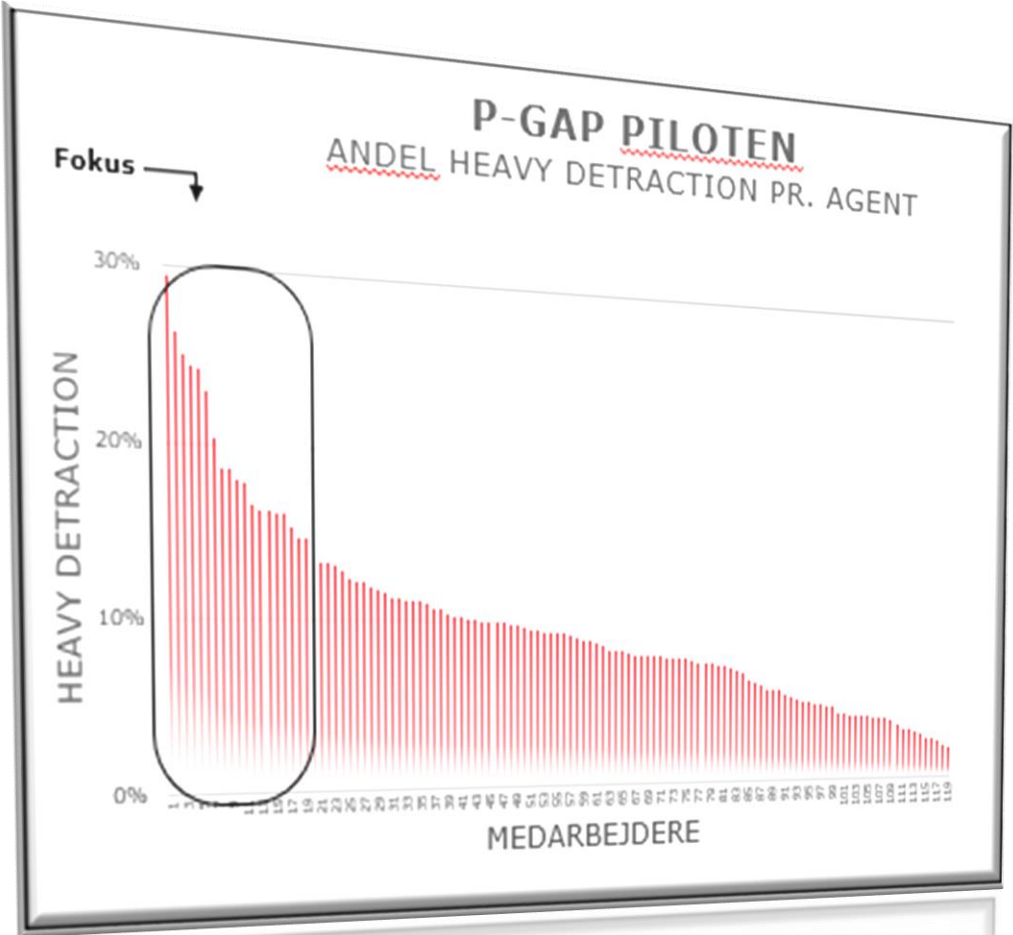
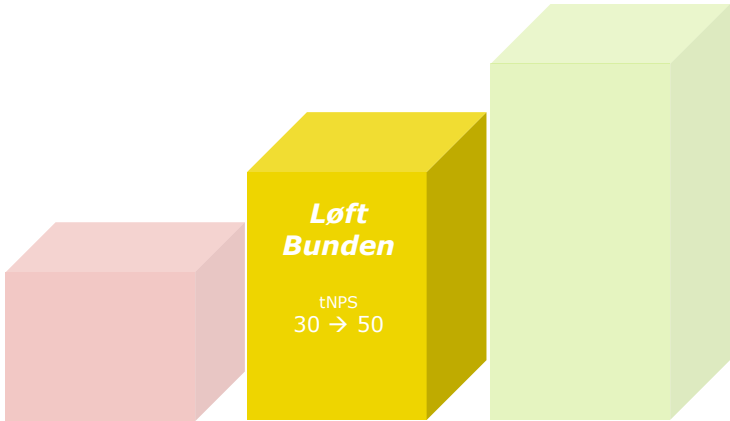
- ✓ Du har over **10%** meget tilfredse kunder (0-2) og/eller....
- ✓ Hvis din tNPS Mindre end 45-50



Hold fokus på toppen hvis...

- ✓ Du har under **5%** meget utilfredse kunder (0-2) og/eller...
- ✓ Hvis din tNPS er højere end 45-50

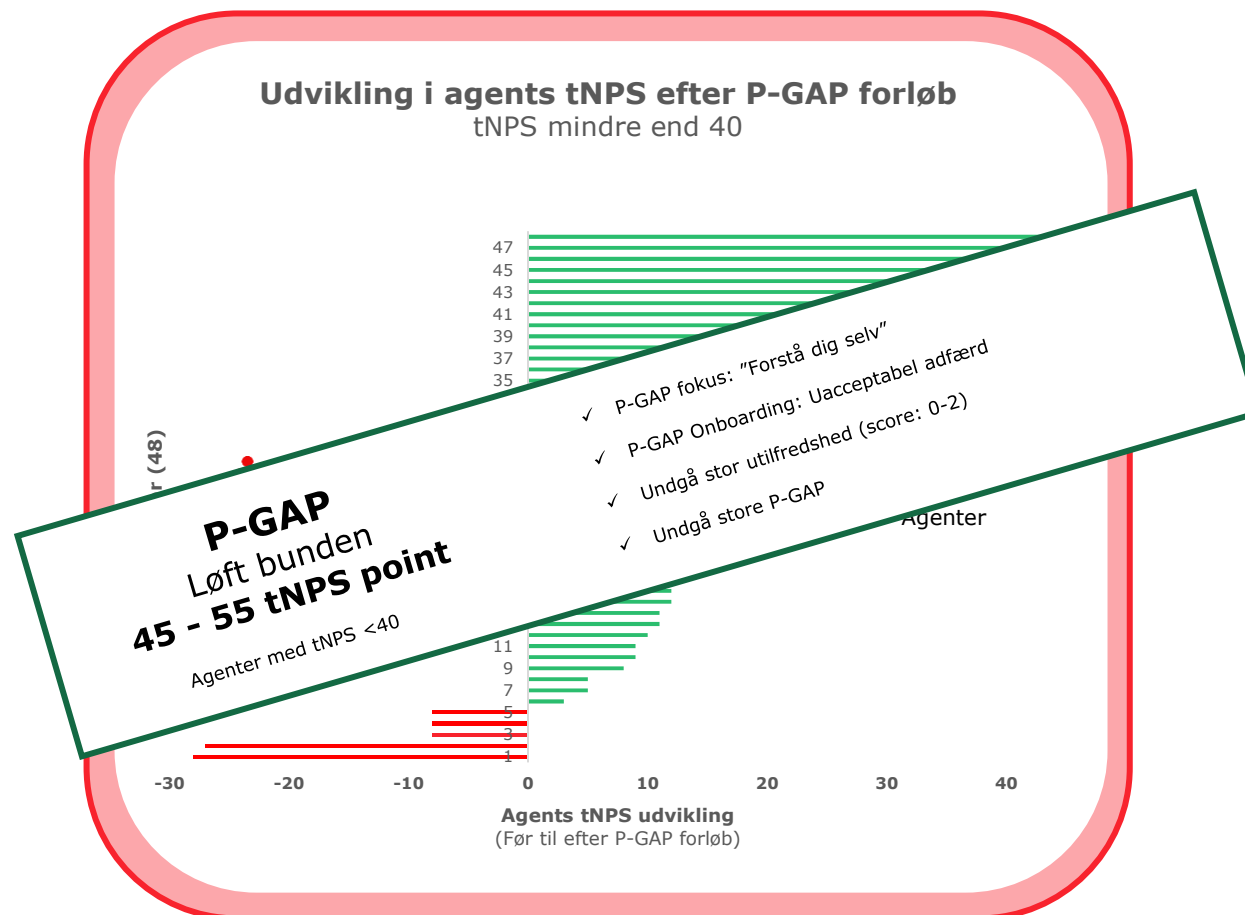
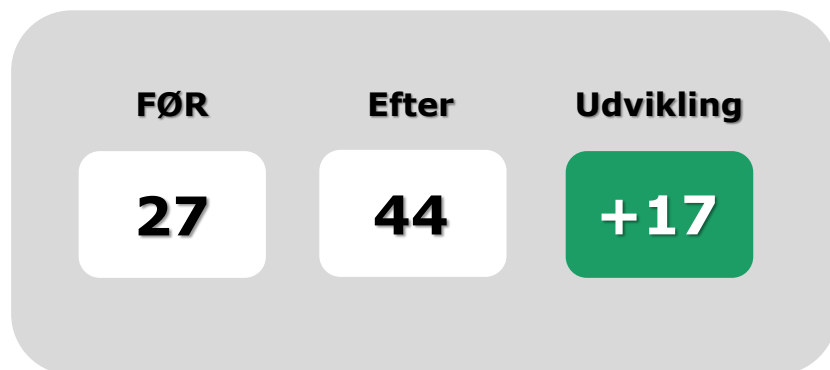
P-GAP Løft bundniveauet



P-GAP IT tool kundefokus & tNPS forbedring hos lavt performende agenter

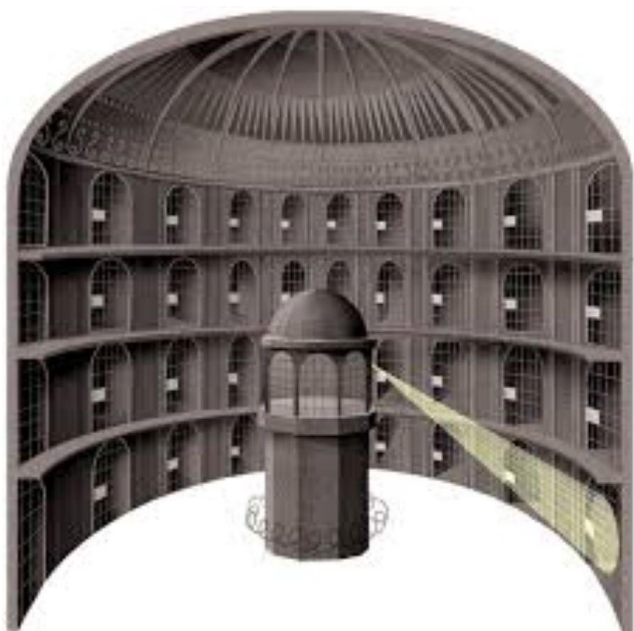
(Juni – november 2021)

Lavt performende agenter
gns. tNPS udvikling efter P-GAP forløb



* TNPS <40 ER AGENTER DER MED EN MÅNEDS TNPS DATA (MINIMUM 30 MÅLINGER) HAR EN TNPS MINDRE END 40 OG DERFOR SKAL I P-GAP OUTLIER FORLØB
* TNPS UDVIKLINGEN ER MED EN MÅNEDS DATA SOM SVARENDE TIL P-GAP FORLØBET (MINIMUM 15 MÅLINGER)

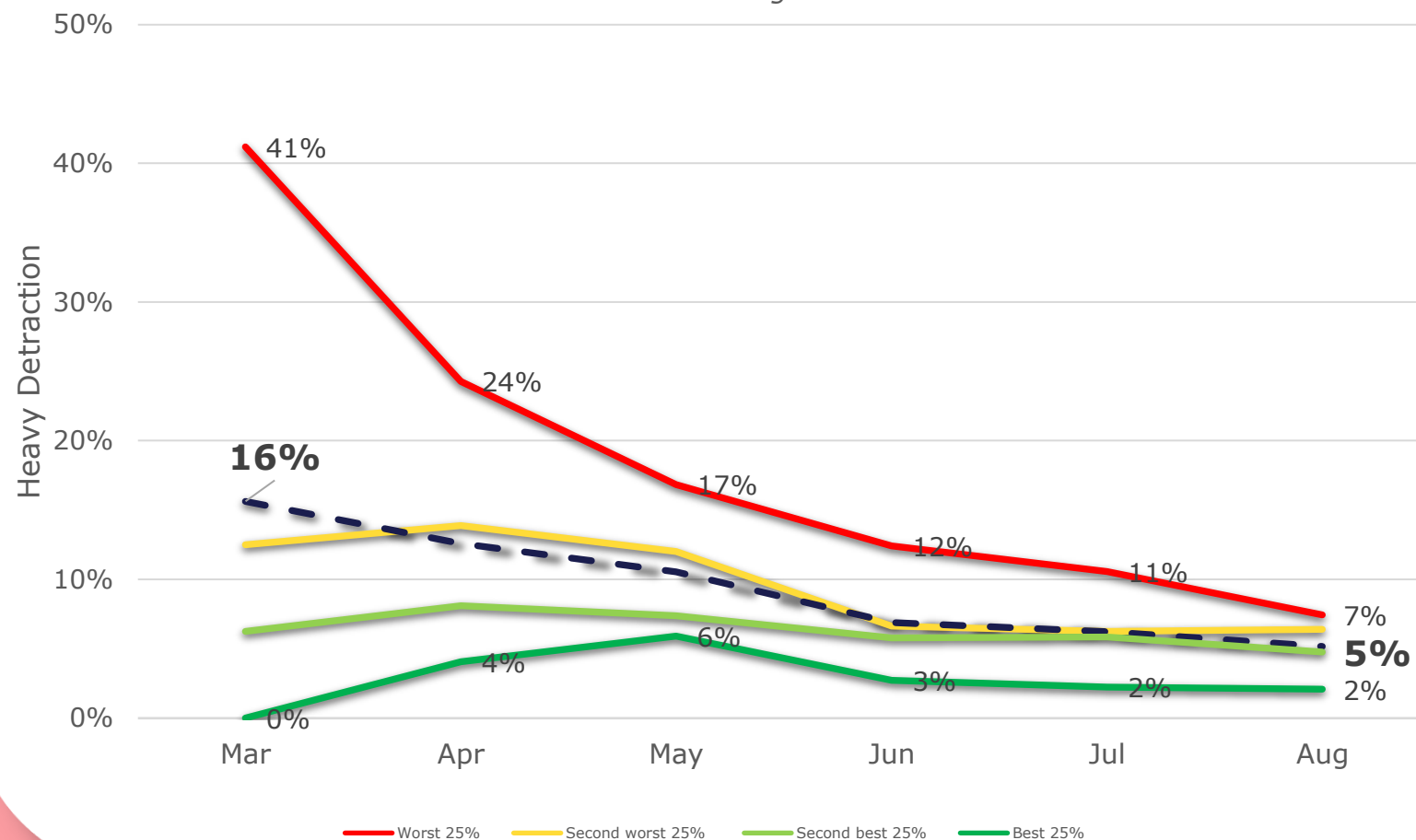
P-GAP online træning løfter bundniveau HURTIGT!



Overvågning af egen adfærd,
skaber automatisk bedre adfærd

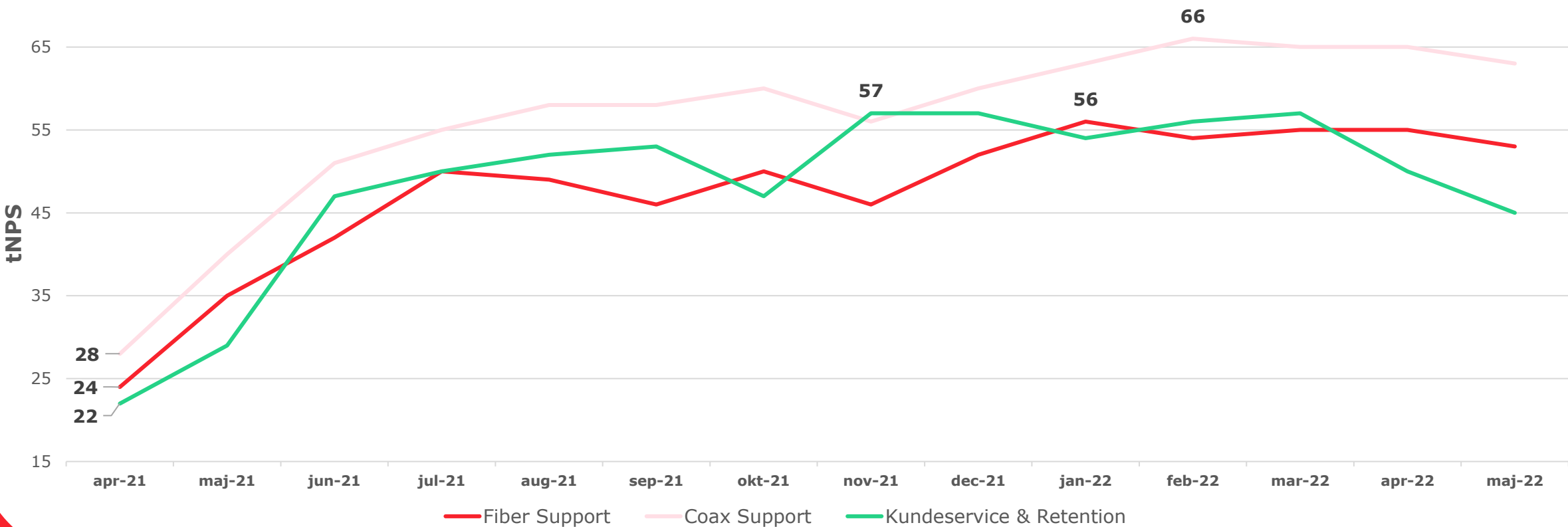
P-GAP Pilot

Inddelt i 4 grupper jf. tNPS performance (bedst til værst)
Marts 2021 – august 2021



Et år med P-GAP og løft af bundniveauet i kundecentrum

tNPS udvikling i Norlys Digital
KS, Support og Retention
Apr. 2021 - Maj. 2022

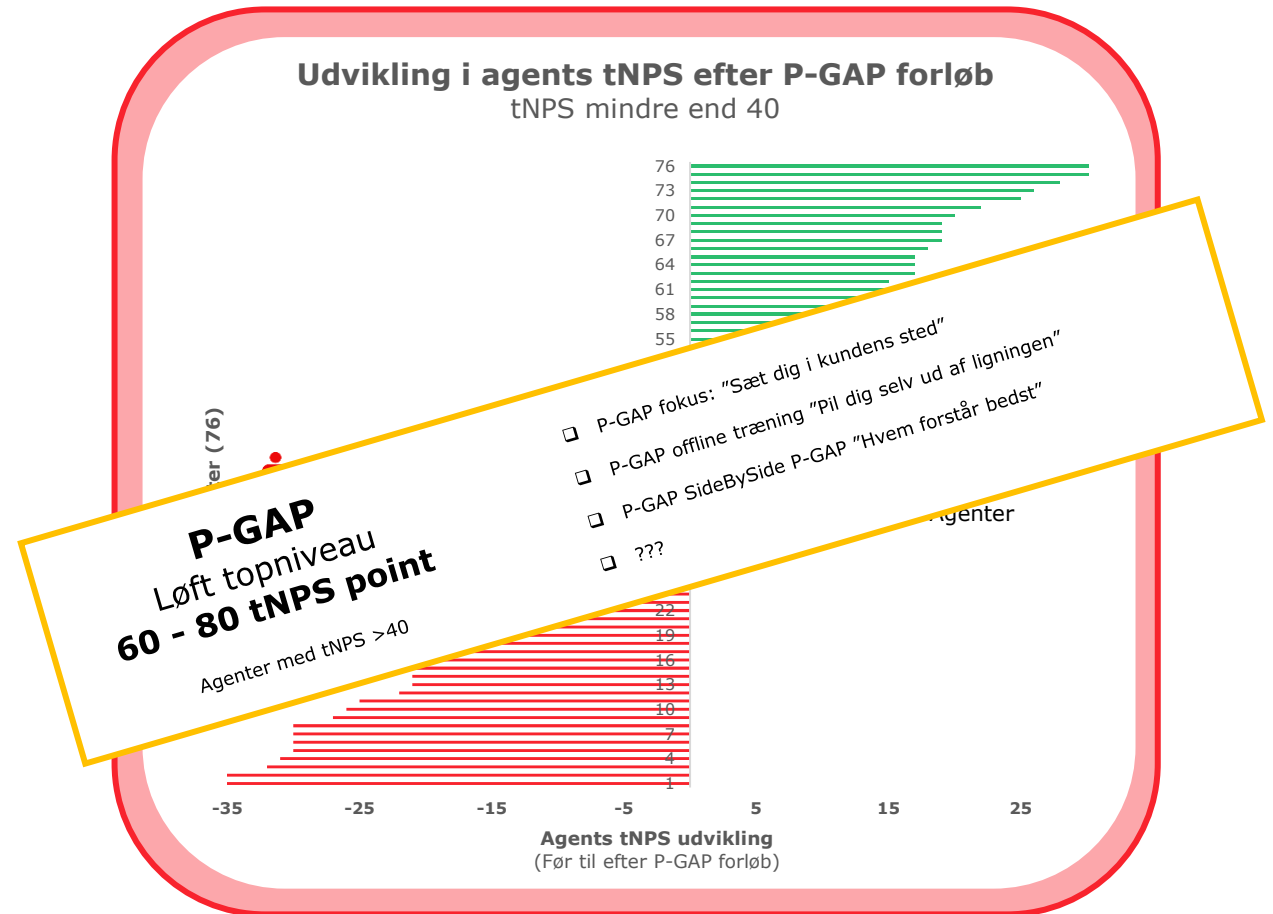
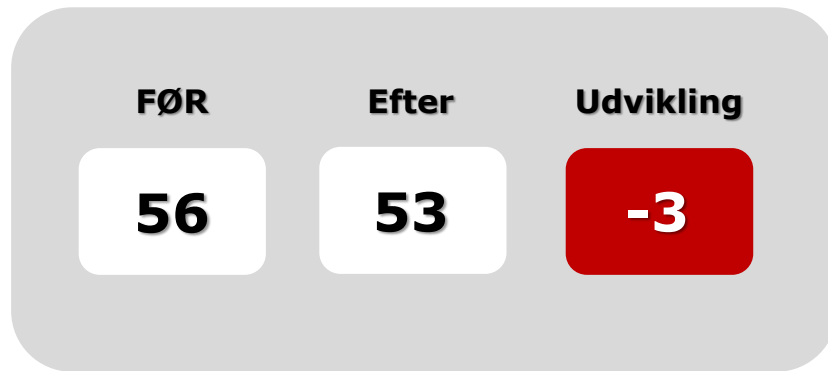


P-GAP IT tool kundefokus & tNPS forbedring hos lavt performende agenter

(Juni – november 2021)

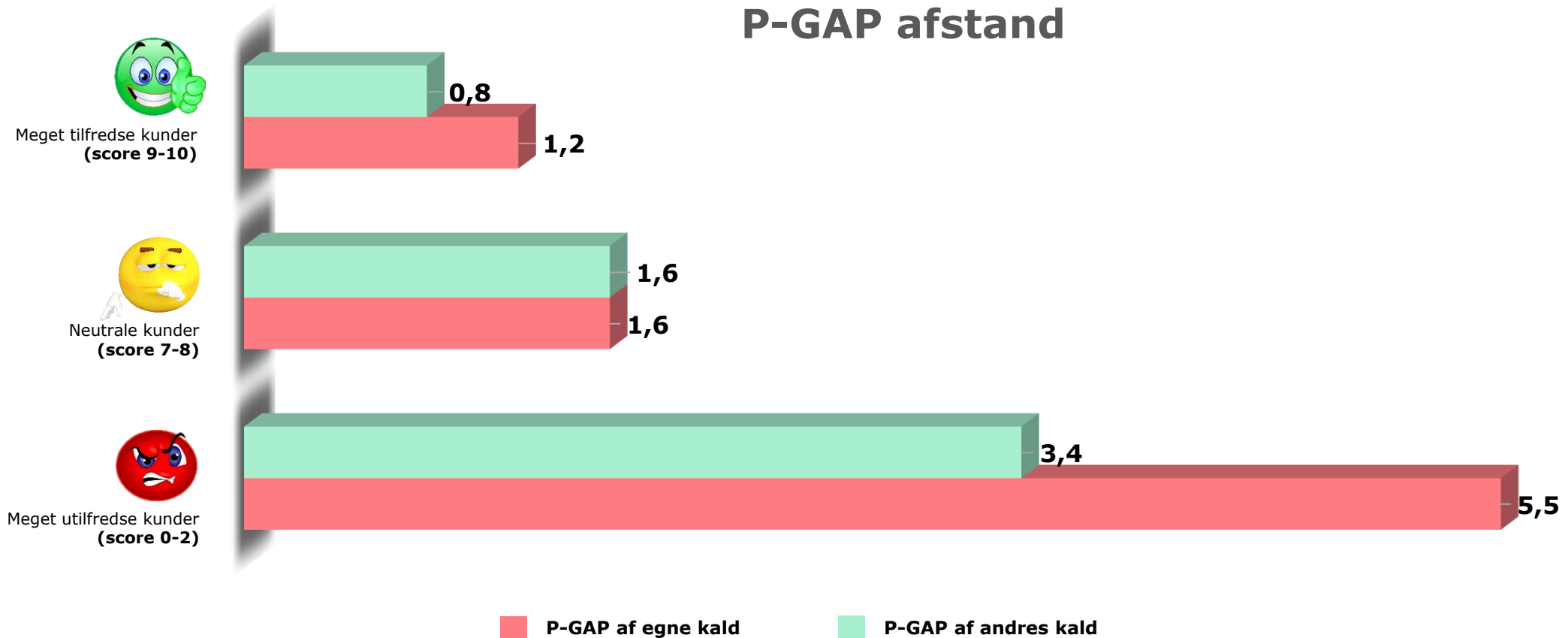
Top performende agenter

gns. tNPS udvikling efter P-GAP forløb

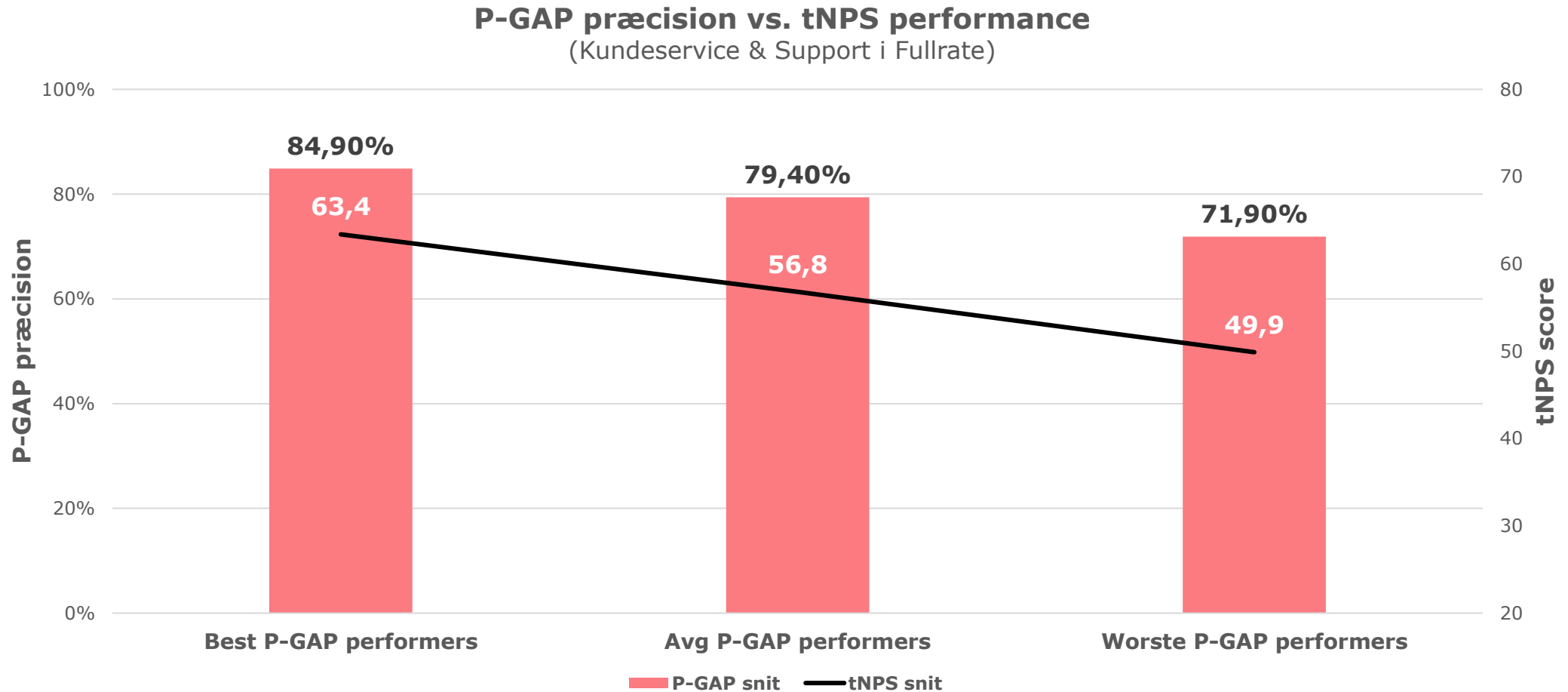


* TNPS >40 ER AGENTER DER MED EN MÅNEDS TNPS DATA (MINIMUM 30 MÅLINGER) HAR EN TNPS STØRRE END 40 OG ALLIGEVEL ER SAT I P-GAP OUTLIER FORLØB
* TNPS UDVIKLINGEN ER IMED EN MÅNEDS DATA SOM SVARENDE TIL P-GAP FORLØBET (MINIMUM 15 MÅLINGER)

At finde egne fejl er svært, at finde andres er nemmere



P-GAP Offline træning udvikler bevidste kompetencer



Hvordan man arbejder med P-GAP offline



TAK FOR JERES TID OG OPMÆRKSOMHED