

Shell Experts met Passie

De afgelopen maanden zijn Retailers, dealers en teamcoaches getraind om hun medewerkers tot Shell Experts met Passie te ontwikkelen. Op Shell stations zijn medewerkers inmiddels met hun Shell Experts met Passie training begonnen. Shell Experts met Passie maakt van elke stationsmedewerker een allround servicemedewerker, met kennis van de Shell brandstoffen en smeermiddelen en met een scherp gevoel voor wat de klant verwacht.

Het Shell Experts met Passie programma dat medewerkers doorlopen bestaat uit drie fasen. De eerste fase is erop gericht medewerkers zich de Basis Service Stappen helemaal eigen te laten maken. In de tweede fase leert een medewerker alles over Shell brandstoffen en Shell smeermiddelen en leert de medewerker een aantal basis verkoopvaardigheden. In de derde fase wordt de focus op de klant gericht. Hier staat de uitstraling van de medewerker naar de klant en het werken in een stationsteam centraal. De drie fasen hebben de namen 'brons', 'zilver' en 'goud' gekregen.

De organisatie van Shell Experts met Passie op de stations is in handen van de stationsmanager en/of de teamcoach. Zij hebben van Shell trainingsmaterialen ontvangen. In Shell Experts met Passie is er voor hen ook een stimulerende rol weggelegd. De stationsmanager of de teamcoach hebben van Shell ook materialen ontvangen om de medewerkers zo goed mogelijk te begeleiden.

TEMPO

Het is de bedoeling dat alle medewerkers van het stationsteam het Shell Experts met Passie programma gaan volgen. Wel zullen de medewerkers het programma elk in hun eigen tempo volgen. René de Haas, projectleider van Shell Experts met Passie en Mensen Maken het Verschil!: 'De medewerkers binnen een stationsteam verschillen nu eenmaal van elkaar. De een werkt full time, de ander part

time of als invalskracht. De een draait al een aantal jaren mee, voor een ander is het Shell station zijn eerste baan. De een pikt zaken snel op, de ander heeft duidelijk meer tijd nodig. Elke medewerker zal het Shell Experts met passie programma in zijn eigen tempo doorlopen.

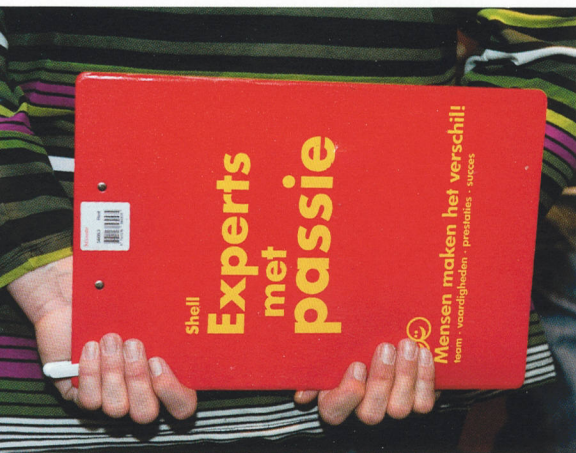
Het heeft ook geen enkele zin om er een wedstrijd van te willen maken en als stationsteam zo snel mogelijk de eindstreep te willen halen. De kwaliteit is het belangrijkste'.

VOORDELEN

Het programma Shell Experts met Passie biedt medewerkers alleen maar voordelen. René: 'Shell Experts met Passie hebben meer plezier in hun werk. Medewerkers die de Shell Experts met Passie training afronden, hebben zelfvertrouwen. Ze weten dat ze vragen van klanten kunnen beantwoorden. Ze hebben een positieve uitstraling en weten van zichzelf dat ze de uitstekende service bieden die klanten van Shell medewerkers verwachten. Zij zijn zich ervan bewust dat zij op de Shell stations elke dag het verschil maken. En staan daar volledig achter. Zij zorgen voor tevreden klanten, bij elk bezoek, op elk station, elke dag'.

Shell Experts met Passie kweekt medewerkers met passie voor service, passie voor Shell brandstoffen en smeermiddelen en passie voor de klant. René de Haas: 'Shell Experts met Passie zijn in de volle zin van het woord goud waard voor een station. Zij zijn het visitekaartje en de troefkaart van een station. Zij binden de klanten aan het station, zorgen ervoor dat het station de lokale concurrentie achter zich laat en zorgen ervoor dat het station ook in de toekomst succesvol blijft'.

Een impressie van één van de vele teamcoach trainingen van de afgelopen maanden.



Jouw vaardigheden
maken het verschil!