

## BESTE MAJA

Om de cursus "Up Your Service" levend te houden hebben wij deze speciale uitgave uitgebracht geheel toegewijd aan de ELQ Service Academy. In dit blad blikken wij graag terug op alles wat tijdens de cursus aan bod is gekomen en hoe het uiteindelijk toegepast wordt in de ELQ praktijk. Richard heeft een voorwoord geschreven waarin hij terugblikt op de Service Academy, verder zie je veel foto's van de cursus en lees je meningen van de collega's over de cursus. Onze collega's uit Engeland hebben ook een tekst geschreven over hoe de cursus daar is ontvangen en nog veel meer. We wensen je veel leesplezier en hopen dat dit blad een bijdrage zal leveren aan "Keep stepping Up"!!

Het Service Academy Team

UP Six Levels of Service

UNBELIEVABLE  
SURPRISING  
DESIRED  
EXPECTED  
BASIC  
CRIMINAL

Keep stepping UP!

[www.UpYourService.com](http://www.UpYourService.com)

You can always improve your service.  
Keep stepping UP!

## SERVICE ACADEMY IT'S NOT OVER IT'S THE BEGINNING



With the rollout of the Service Academy now completed firstly a big thank you on behalf of all the management team to you all for the enthusiasm shown over each of the 10 x 2 day courses we ran and in particular to Maja, Gertjan and Ramon for their tremendous efforts in bringing it all together!

The end of the Sessions is of course in reality the beginning of delivering Superior Service and I hope by now each of you have sat down with your line manager to discuss your individual Action Plans and what you personally took out of the Course. Remember raising the service bar starts with each of us thinking about how we individually do this and committing to make changes!

To support change at team/departmental level during August we ran an all staff Departmental Satisfaction Survey – this is the first time this has been done in ELQ and that gives us a clear snapshot of how each Department is delivering service to its internal customers (you and me) whilst also giving you the opportunity to highlight Departments areas of strength and where you feel they could improve. These results

will be published company wide once collated and Departments will then be asked to work together in their teams to produce a Service Improvement Plan (SIP) for their area which we will publish – the SIPs will form an integral part of the 2008 ELQ Plan which managers have already started initial work on!

Running alongside getting internal customers views collected we have during July also surveyed our Top 250 Intermediary partners to formally assess how they feel we are doing. These results will be published at September's all Staff meeting and for the first time will give us a clear picture of both Operations performance (this is the 3rd time its been measured) and also IT and Sales and Marketing who have now been included.

Vervolg op pag 2



Vervolg van pag 1

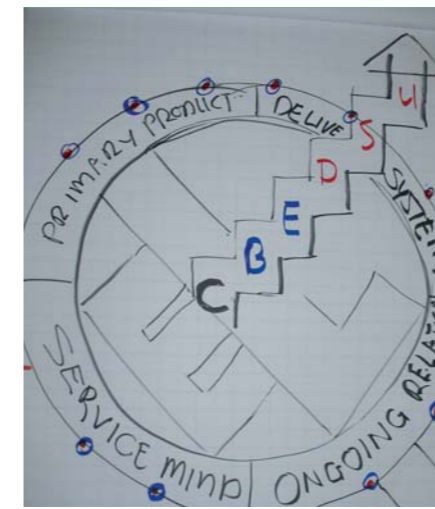
Such insights will prove valuable in deciding where to focus our efforts in the remainder of the year and in to 2008 and provide a means of benchmarking at a later point whether we are making progress.

Finally completing the jigsaw work is now well underway to start to incorporate Service Academy principles more formally into the Appraisal/review process and build out a Service Awards Programme which will replace the Employee of the Quarter Award

previously in place. More on these initiatives will follow shortly.

Best of luck 'stepping up' to the challenge and remember that provided we continue to put the customer (internal or external) at the heart of everything we do we can together create a world class Company we are all rightly proud of.

Richard Bolton



## COLOFON

Uitgever: ELQ Hypotheken NV  
Redactie: Maja Majstorovic, Gertjan Bouterse en Ramon Fokker  
Beeld en vormgeving:  
Crown Communication

Van deze uitgave mogen stukken en/of foto's (in welke vorm en op welke wijze dan ook) voor niet commerciële doeleinden worden overgenomen nadat voorafgaande schriftelijke toestemming door de Algemeen Directeur van ELQ Hypotheken NV is verleend.

## THE BIG PICTURE KOMT TOT LEVEN

Bij het recapituleren van wat we geleerd hebben over het creëren van toegevoegde waarde in de vier categorieën: Primair Product, Leveringssysteem, Servicegerichtheid en Relatiebeheer, werd creativiteit van ELQ-ers op de proef gesteld. Samen met The BIG Picture kwam heel veel creativiteit tot leven... in een parodie, lied, tekening, gedicht, dansje, slogan of kreet. Het werd duidelijk zichtbaar dat we de boodschap over het verlenen van service goed hebben begrepen....



U wilt een hypotheek, wij verstrekken. Schulden? Daar kunt u zich bij ons aan onttrekken.  
Dienstverlening staat bij ons voorop. ELQ lost elk probleem flexibel op.  
Betrouwbaarheid, professionaliteit, loyaliteit en een luisterend oor.  
Concurrentie blijven wij daarmee altijd een paar treden voor.

Als de klant zegt: "je bent een kwal", dan is jouw service **Criminal**;  
Het is gebeurd, maar de klant is niet echt in zijn schik, dan is jouw service **Basic**;  
Als je gewoon alles doet naar de wens van de klant, dan ben je op de ladder bij **Expected** beland;  
Van een stapje hoger word je dan wat tired, maar je bent dan in ieder geval waar we willen zijn, namelijk op **Desired**;  
Wat extra inspanning doet echt geen pijn, dus probeer af en toe **Surprising** te zijn;  
Van de hoogste tree kunnen wij alleen maar dromen, want in Nederland zijn we te nuchter om op **Unbelievable** te komen.

### Service is.....

- a way of life;
- more than just a training of two days;
- make the difference;
- thinking of everything;
- genieten, maar met mate;
- waarom moeilijk doen als het makkelijk kan;
- connecting people;
- een gevoel;
- sense and sensibility;
- just do it;
- a great way to fly;
- even Zwanenburg bellen.

**BKR:** Betere Klant Relatie;  
Op naar de top met de klant voorop!

BKR als een blok aan uw been?  
Samen met ELQ slaat u zich er doorheen.

Heb je een BKR registratie gekregen, Willen ze bij de bank geen hypotheek overwegen.  
Dan kun je bij ons nog terecht, Hier word je niet zomaar berecht. Zo helpen wij je toch uit de problemen En kun je weer een mooi koophuis nemen.

Zonder service geen winnaar;  
Geen winnaar zonder service.

## The BIG Picture



The experience your customers value

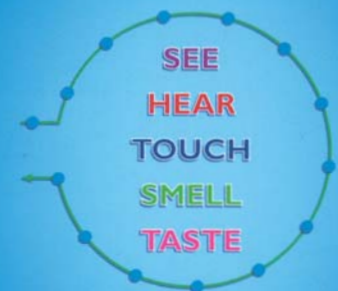
www.UpYourService.com



In which categories can you add more value?



In your Service Transactions...



every Perception Point counts!

www.UpYourService.com



Which perception points can you improve right now?



# LIFTING SERVICE CHAMPIONS!

Ervaringen van de "Up your service" cursus



**Ahr Sie Lau:** "Het waren twee leuke dagen. De cursus werd op een leuke manier gebracht. Met de cursus leer je hoe je service moet verlenen en hoe je deze kan verbeteren. Ook heb ik collega's van andere afdelingen beter leren kennen en inzicht gekregen hoe zij 'service' ervaren. Het waren twee leerzame dagen!"

**Alex Amende:** "Service Academy was als een welkome opfrissing van het begrip Service. Hoe eenvoudig het eigenlijk is om een ander vrolijk en blij te maken met wat inleving en hulp. Zeer waardevol!"

**Monique van Voorst:** "De Service Academy was voor mij een verademing onder de cursussen. Het wordt leuk, speels en met spunk gebracht en dat houdt je wakker, gefocussed en geïnteresseerd ten tweede wordt je eigen creativiteit en gedachtegang flink geprikkeld. Op verschillende niveaus en vlakken pas ik wat ik heb geleerd nu al toe, wat ook andere mensen aanzet meer te willen weten over de cursus. Dit geldt zakelijk, maar ook privé."

**Michel Corten:** "Service Academy... Brengt onverwacht het "servicebeest" in je naar boven, ga de strijd aan met je collega's maar vooral jezelf!"

**Bert van Daalen:** "Heb de Service Academy als positief ervaren. Goed om 2 dagen stil te staan bij een soft aspect van onze business wat je als bedrijf kan "maken" of "breken". De kracht van de cursus zit hem in de simpele wijze waarop het concept wordt

gepresenteerd. Het is een startpunt en geen einddoel. Nu is het zaak dat wij allen gaan zorgen dat de basisprincipes vanuit de Service Academy worden opgenomen in onze dagelijkse business op alle niveaus en binnen alle afdelingen van ELQ. Met andere woorden, service moet in ons DNA gaan zitten."

**Wendy van Toorenburg:** "Ik vond de cursus unbelievable good, very surprising, inspired and motivated, om in de termen van de ServiceAcademy te blijven. Ik denk dat iedereen er veel van geleerd heeft en dat iedereen het op zijn of haar eigen manier in de praktijk kan brengen en daarmee het service niveau van ELQ zowel extern als intern naar een hoger level kan brengen. Keep it UP!"

**Gijs Kohnen:** "De Service Academy is verrassend anders dan andere cursussen en met een duidelijke boodschap waar je niet alleen in je werk iets aan hebt!"

**Nancy Cornelissen:** "Ik heb de cursus als zeer prettig ervaren. Het werd op een leuke manier gebracht, en het was niet slaapverwekkend! Met deze manier van cursus geven leer je niet

alleen hoe je de beste Service kan verlenen, maar je leert ook je collega's kennen waar je niet echt direct contact mee hebt. Complimenten! Het waren 2 Unbelievable leerzame dagen. Ik zeg STEP UP, en verleen de beste Service."

**Eelco van Dongen:** "Sfeer was opperbest, leuke manier om je andere collega's beter te leren kennen. De inhoud van de leerstof was zeer interessant."

# EVALUATIE SERVICE ACADEMY 2007

Aan het einde van de cursus hebben jullie het evaluatieformulier ingevuld. Hieronder staan de resultaten van alle evaluaties die wij hebben ontvangen. Interessant is dat er heel veel overeenkomsten in jullie antwoorden waren. Het doet ons genoeg om te melden dat iedereen de cursus als zeer ontspannend en ongedwongen heeft ervaren, met een goede afwisseling van de video's en opdrachten. Daarnaast heeft iedereen aangegeven dat de cursus een positieve bijdrage heeft geleverd omtrent de bewustwording over het leveren van de goede service naar de klanten en collega's.

## 1. Wat vond u aangenaam?

- Vlot, afwisselend, interactief en goed te volgen programma
- Ruimte voor kennismaking, discussie en overleg met collega's van andere afdelingen die je niet of wat minder goed kent
- Ongedwongen sfeer

## 2. Wat hebt u geleerd dat nuttig zal zijn op het werk?

- Het besef dat we allen elkaars klanten zijn en dat je met een positieve instelling, het respecteren van elkaar en elkaars werk en het nemen van een stuk eigen verantwoordelijkheid al heel veel kunt bereiken
- Dat service belangrijk is, dat het altijd beter kan, dat het altijd beter moet (in verband met een altijd stijgend verwachtingspatroon) en dat het verbeteren soms veel makkelijker is dan we wel eens denken
- Het herkennen, waarderen, evalueren en mogelijk verbeteren van servicemomenten binnen o.a. de Big Picture van ELQ

## 3. Hoe kunt u toepassen wat u geleerd hebt?

- Door een vriendelijkere houding en het meer tonen c.q. uiten van dankbaarheid en/of waardering

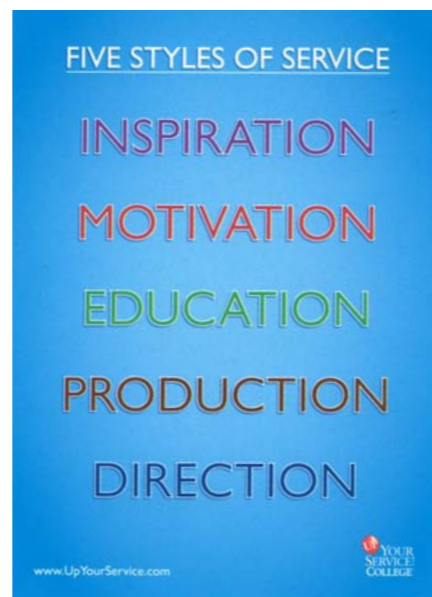
- Door het verbeteren van zowel mondelinge als schriftelijke communicatie/feedback
- Door te proberen om meer verantwoordelijkheid te nemen en om bewuster en gevarieerder de service te verlenen die ook daadwerkelijk gewenst is

## 4. Welke toegevoegde waarde creëert dit voor uw klanten en collega's?

- Imago van een professionele en betrouwbare partner
- Verbeterde dienstverlening met een positieve instelling
- Verbetering in omgang, in samenwerking, in begrip en in waardering voor elkaar
- Verbetering in product en in dienstverlening leidt tot snellere afhandeling en meer tevredenheid

## 5. Welke Return on Investment kunt u behalen?

- Effectievere en efficiëntere bedrijfsvoering
- Omzetgroei
- Kostenreductie
- Mond tot mond reclame, beter imago
- Klantenbinding door tevredenheid en betrouwbaarheid
- Prettigere werksfeer



Which styles of service are most appropriate where you work?

## 6. Overige opmerkingen

- Programma liet soms te weinig ruimte (tijd) voor het uitgebreid of goed kunnen bespreken van bepaalde opdrachten of onderwerpen
- Afwijkende Amerikaanse presentatiestijl Ron Kaufman werd soms als storend of langdradig ervaren, maar ook als zeer grappig en interessant
- Serviceprogramma moet eigenlijk zo snel mogelijk opgenomen / geïntegreerd worden in de bedrijfsprocessen en bedrijfscultuur van ELQ
- Maakt iedereen weer bewust van het belang van service

# HOE WORDT DE CURSUS IN DE PRAKTIJK TOEGEPAST...

Wij waren zeer benieuwd of de cursus al bijgedragen heeft tot het geven of ontvangen van een betere service binnen ons bedrijf. Daarom hebben we aan een aantal collega's de volgende vragen gesteld:

- Wat heb je geleerd dat nuttig is voor je werk?
- Pas je de geleerde stof nu al in je werk toe en hoe werkt dat dan?
- Heeft de cursus voor (nog) meer bewustwording omtrent service gezorgd?
- Kun je dat aan jouw gedrag of het gedrag van je collega's zien?
- Ben je van mening dat binnen ELQ nu een gezamenlijke taal betreffende de service gebruikt wordt (Unbelievable, Surprising, Desired, Expected, Basic of Criminal)?

Op deze pagina kan je lezen hoe "Up Your Service" in de ELQ-praktijk toegepast wordt:

## Skip Smit:

"Tijdens de cursus heb ik geleerd om bewuster met service om te gaan. De geleerde stof was voor de cursus gedeeltelijk al bekend en werd al toegepast, maar nu wordt het nog bewuster toegepast. Dit kan je aan mijn eigen gedrag en aan het gedrag van mijn collega's zien."

## Didi van Beek:

"Sinds de cursus heb ik het gevoel dat iedereen er beter op het verlenen van de goede service let... en er wordt meestal met een grapje wel iets gezegd van Surprising o.i.d."

## Bert van Daalen:

"Ik heb geleerd om bewust te zijn van de vele momenten (perceptiepunten) waarop men qua service beoordeeld wordt. Tijdens de cursus geleerde stof pas ik in mijn werk toe doordat ik probeer om mensen op de afdeling bewust te laten zijn van de concepten die tijdens de Service Academy zijn geleerd en werkzaamheden hieraan ook te relateren. Zelf ben ik bewuster van de service die ik geef en zeker ook kijkende naar de service die ik ontvang. Op de afdeling zijn we bezig om meer de terminologie van de cursus te gebruiken."

## Manuela Hendriks:

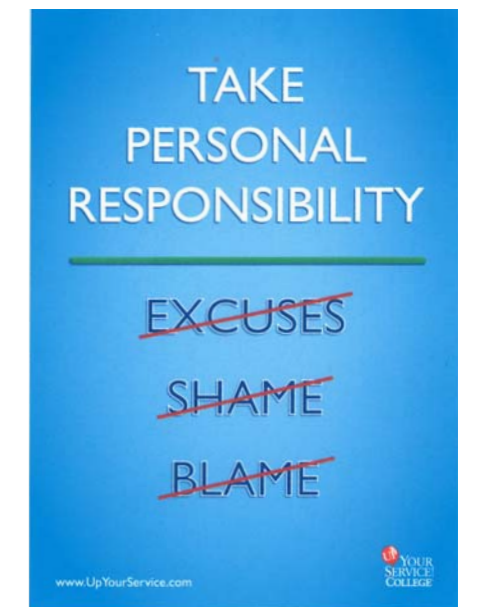
"Dankzij de cursus "Up Your Service" heb ik de verschillende perceptiepunten geleerd en het feit dat WIJ (ELQers) het verschil maken en niet zo zeer het product dat we verkopen. De geleerde stof pas ik in mijn werk toe, bijv. onbewust gaf ik vaak aan het einde van het gesprek mijn naam nogmaals op, hier let ik nu meer op."

De cursus heeft voor meer bewustwording omtrent service gezorgd. Sommige zaken vallen mij nu meer op bij andere bedrijven. Naambordjes en de tekst: "hoe is mijn rijstijl, bel...." op werkbuses etc.

Ik heb niet het idee dat het gedrag binnen ELQ veranderd is, het zijn meer kleine persoonlijke "aanpassinkjes". Iedereen kan nu wel een invulling aan de servicebegrippen geven."

## Pasquale Veerman:

"De cursus heeft mij bewust gemaakt van het feit dat service toch heel belangrijk is. De geleerde stof pas ik in mijn werk toe, dat deed ik ook voor de cursus, maar door de cursus blijf je meer alert. Gelukkig zijn er aantal collega's waar je wel aan merkt dat ze iets van de cursus hebben opgestoken, waardoor de service binnen ELQ ook aan het verbeteren is."



Take personal responsibility to upgrade and improve your service.

# SERVICE ACADEMY BIJ CAPSTONE IN LONDON



Capstone's Service Academy, whose team consist of Pete Collins, Cheryl Paterson and Kerry Crowley, are responsible for broadening our understanding of exactly what exceptional service means and implementing ideas to deliver at consistently high levels. This in turn will help the company achieve its goal of becoming the servicer and lender of choice.

Capstone currently has approximately 1,000 employees, all of whom are required to attend the Service Academy course. The pilot was launched in February of this year with the final course taking place at the end of October. By the end of July, 30 Service Academy sessions will have taken place and 55% of the Capstone employees will have completed the course.

The course leaders try to make the course fun while ensuring that attendees receive

the message that good customer service is a priority and that every one needs to 'Uplift Service' to ensure that Capstone customers always receive the level of service they desire and deserve. Below are some comments from past attendees that highlight this case:

'Looking forward to the next service Academy with Ron ' and the course leaders' 'I have attended similar courses. However, the way in which this has been designed/

delivered will stick in the mind more so than any other' 'I really enjoyed the course and its content. It gave me a good picture of what customers expect and in what ways we can improve the service we provide'

On the second morning of the session, attendees took some time learning more about the Big Picture and how service to our customers fits into the four categories – Primary Product, Delivery Systems, Service Mindset and Ongoing Relationships. Attendees were then asked to come up with a creative way of demonstrating these values which resulted in some really great, creative performances such as Goldilocks and the Three Bears Restaurant (where good and bad service was highlighted in the Three Bear Restaurant), The X Factor (using the four categories for feedback, four judges commented on two contestants), limericks,

poems and even Ron's top ten hits.

The Service Academy course leaders are now looking at ways to embed the language and principles of the course into the workplace to ensure that the service we are giving is delivered at a consistently high level. A survey of employees who attended the course in the past six weeks has begun and the results will be fed back to the senior executives to show how successful the course has been. The course leaders have also asked past attendees for ideas on how they can help to embed the information from the course within the different areas and teams. One of the suggestions is to attend Team Leader meetings in order to help reinforce the message.

One of the tasks of the course is for attendees to write down action steps which

they feel will increase the level of customer service. The course leaders are liaising with the senior executive to see which actions steps can be carried forward, which have already been worked on, and which are impractical. The course leaders will feed the information back to the Capstone employees through a corporate email.

The Service Academy has been a great success and it is up to everybody at Capstone to carry on using the language and principles in order that everybody within the industry associates us with great customer service.

Cheryl Paterson



# FOUR STEPS TO A BETTER SERVICE CULTURE

If you have the interest and determination to improve the service culture in your organization, or in your life, these four steps will help:

**First**, your intention must be clear. What do you want to do? Make a better product? Delight and keep your customers? Build a more powerful reputation? Create an attractive place to work, or an enlightened place to live? You've got to know where you want to go or you are never going to get there.

**Second**, your direction must be known. Where are you now, compared to where you want to be? If you can't see or admit to the reality of the moment, you can't set a clear direction forward. What should be

changed about the way things are? What should be stopped or started? What obstacles and challenges lie ahead? What must be overcome or created?

**Third**, your articulation must be appealing. In words and images we invent ourselves, commit ourselves and align ourselves with others. The language you choose must arouse, persuade, motivate and inspire. Articulate your vision with impeccable care. Every word makes a difference.

**Fourth**, your actions must be deliberate and persistent, guided by the three steps above.

#### Key Learning Point

You can shape the culture in your company,

department or organization. Start with a powerful intention. Know where you want to go. Craft words and images to inspire your team. Take only aligned, consistent actions.

#### Action Steps

Follow these steps with clarity and passion and watch your service culture grow.

Ron Kaufman



**Op organisatieniveau gaat het o.a. om cultuur, samenwerking, processen, inrichting en vormgeving. Innovatieve organisaties zoals ELQ steunen de (evolutionaire) cultuurontwikkeling bewust zodat nieuwe wegen voor leren, innoveren, samenwerken, veranderen en trendwatches samen gaan. Daarbij zijn de sociale aspecten van groot belang: de relaties tussen mensen en het netwerk in de vorm van vertrouwen, wederzijds begrip en gedeelde waarden en gedragingen. Deze gemeenschappelijke zaken geven ELQ - mede door de Service Academy - een eigen identiteit.**

## EEN NIEUWE SERVICE TIJDPERK

Vrijwel iedereen binnen ELQ heeft het afgelopen voorjaar de ELQ Service Academy gevolgd en kennis kunnen maken met Ron Kaufman en zijn visie op serviceverlening. Tijdens de "Up your service" cursus hebben we de fundamentele principes van service besproken, hebben we geleerd hoe we een beter serviceniveau kunnen behalen, hoe we de klanten beter van dienst kunnen zijn en hoe we onze collega's beter kunnen ondersteunen. Dit alles met als einddoel een uitmuntende servicecultuur te bereiken.

Het is goed dat ons bewustzijn weer eens wakker geschud is op het gebied van 'Het verlenen en ontvangen van Service', aan zowel externe als aan interne klanten. Het positieve van deze onderkenning is dat we hier zelfs al op zeer eenvoudige wijze zelf al verbetering in (zouden kunnen) aanbrengen. En dat is mooi om te weten. Uiteraard ligt er ook op andere niveaus binnen ELQ een schone taak om hier verder vervolg aan te geven maar alles wijst er op dat ook hier de nodige initiatieven in worden ondernomen. De Service Academy heeft ons uiteindelijk nog meer inzicht gegeven in de werkbeleving van teams en individuen en leidt daarmee tot aanknopingspunten voor verbeteringen.

Als trainers hebben we veel plezier beleefd aan de toegewijde en actieve deelname van al onze collega's. De bereidheid om samen aan een beter ELQ te werken werkt zeer motiverend.

Wij willen daarom iedereen bedanken voor de getoonde interesse en inzet tijdens de dagen dat het Service Academy programma is gepresenteerd. Voor ons, als directe collega's annex cursusleiders, is dit alleen mogelijk geweest door de goede instelling en medewerking van iedereen.

De positieve houding en het zo duidelijk uitgedragen commitment van directie en management bij zowel de opening als afsluiting van iedere groep, de ondersteunende en voorbereidende werkzaamheden van Tanja, Monique en Wendy en de afwisselende culinaire verzorging 10 weken lang door de dames van de catering hebben er mede voor gezorgd dat het een geslaagde operatie is geworden.

We hopen je binnenkort meer nieuws te kunnen bieden over verdere stappen op de cursus 'Up your service'. In de tussentijd willen we jullie alleen nog verzoeken om je klanten en je collega's te behandelen zoals je zelf behandeld wilt worden.

**"Take personal responsibility" en "Keep Stepping Up"!**

Met vriendelijke groet,

Maja, Ramon en Gertjan