

Shell wil serviceniveau in tankstations vergroten

12-10-2015 11:42

Medewerkers van Shell-tankstations moeten klanten meer gastvrijheid bieden. “De focus lag van oudsher altijd meer op efficiency en snelheid”, zegt general manager Machteld de Haan.

Shell opent in Almere het opleidingscentrum Shell Academy waar de nadruk meer ligt op het bieden van service. De opleiding bestaat uit online en klassikale trainingen in vier niveaus. Medewerkers kunnen zich ontwikkelen op gebieden als productkennis, veiligheid en communicatie.

Werknemers leren onder meer zogenoemde gastprofielen herkennen, aldus De Haan in De Financiële Telegraaf. “Het gaat dan bijvoorbeeld om het herkennen of mensen meer of minder tijd hebben, en of ze hongerig zijn en openstaan voor andere producten die we te bieden hebben.” Er werken circa vierduizend mensen bij de tankstations van de brandstofleverancier.