

Goed dat u belt: klantgerichter aan de telefoon



Dossier

Opdrachtgever:

Landelijke uitvoerder van sociale verzekeringen

Opdracht:

Help medewerkers van de afdeling crediteuren klantgerichter te telefoneren zodat de klanttevredenheid aantoonbaar wordt vergroot.

De vraag

Hoe kunnen we een professionaliseringsslag in onze telefoongesprekken maken waardoor ze klantgerichter worden door te voldoen aan de volgende eisen voor onze medewerkers:

- > ze pakken makkelijker de telefoon op;
- > ze geven kort en duidelijk uitleg;
- > ze brengen meer structuur in hun gesprekken aan;
- > ze laten zich niet zo makkelijk uit het veld slaan.

De aanpak

We hebben de volgende stappen voorgesteld en uitgevoerd om de gewenste professionaliseringsslag mogelijk te maken.

1. Een bijeenkomst van een groepje 'toptelefonisten' van de afdeling met de VO-expert. De output van dit gesprek zijn criteria voor telefoongesprekken waar iedereen zich aan heeft te houden.
2. Nulmeting: alle medewerkers nemen vijf telefoongesprekken op tape op. Deze vormen input voor de vervolgstappen.
3. Individuele gesprekken waarin de VO-expert met elke deelnemer ontwikkelpunten bespreekt.
4. Training van een dag, waarin elke deelnemer zijn eigen ontwikkelpunten oefent met een acteur.
5. Eenmeting, met individuele nabespreking met VO-expert, drie maanden na de training.
6. Tweemeting, een half jaar na de eenmeting om praktischeffecten te meten.

Het resultaat

Er is een significante verbeterslag gehaald in de kwaliteit van de telefoongesprekken. Dit blijkt uit een evaluatie onder klanten van de afdeling crediteuren. Klanten zeggen onder meer: 'Ik vind de service heel goed en vriendelijk.' 'De klantgerichtheid is uitstekend.' 'Als ik de laatste tijd bel, dan zijn ze zeker klantvriendelijker en behulpzamer.'