

Klantbelevingsmeter Face-to-Face

Hoe kunnen we onze Face-to-Face klantcontacten professionaliseren?

De Klantbelevingsmeter (KBM) Face-to-Face is één van de instrumenten die leren en ontwikkelen op het gebied van houding en gedrag ondersteunt. De Klantbelevingsmeter bestaat uit een webvragenlijst waarmee UWV-klanten kunnen aangeven hoe zij het gesprek met de individuele medewerker waarderen. De feedback over het gedrag van de medewerker is bedoeld voor persoonlijke ontwikkeling en het verder professionaliseren van onze dienstverlening.

Bij UWV worden veel gesprekken met klanten gevoerd. Om te willen weten hoe klanten deze gesprekken ervaren, is de Klantbelevingsmeter Face-to-Face ontwikkeld. Klanten die uit een gesprek komen, krijgen de gelegenheid thuis online een korte vragenlijst in te vullen. Medewerkers kunnen de feedback terugzien op hun persoonlijke dashboard. De medewerker kan hier alle ingevulde vragenlijsten bekijken, inclusief de antwoorden op de open vragen.

Ontwikkelingsmogelijkheden

Ook het management heeft de beschikking over een dashboard met procesinformatie als het om de KBM Face-to-Face gaat. De resultaten worden hier alleen weergegeven op teamniveau, waardoor het management geen inzicht heeft in de inhoudelijke resultaten van individuele medewerkers. Hierdoor wordt het management ondersteund om een stimulerende leeromgeving voor zijn medewerkers te creëren. De KBM Face-to-Face is een uitstekend instrument om jezelf verder te ontwikkelen ten aanzien van de bedrijfskerncompetentie klantgerichtheid wanneer het om gesprekstechniek gaat, en het aanleren van nieuwe vaardigheden. Verder kun je je eigen resultaten vergelijken met de teamresultaten, en van elkaar leren.

Vragen?

Voor meer informatie over deze klantbelevingsmeter kun je terecht bij je manager of je kunt een e-mail sturen aan: klantbelevingsmeterFtF@uwv.nl.

