

Klantbelevingsmeter Telefonie

Hoe kunnen we onze klanten steeds beter te woord staan?

Medewerkers vragen door middel van de Klantbelevingsmeter (KBM) aan klanten hoe zij telefonisch contact met hen waarderen. De mening van klanten over onze dienstverlening is de basis voor verdere ontwikkeling: van onze medewerkers en uiteindelijk ook van onze teams.

De centrale vraag is: hoe voeren we een professioneel telefoongesprek met onze klanten en hoe kunnen we onszelf met behulp van de resultaten verder ontwikkelen? De KBM is dus een handig hulpmiddel voor de persoonlijke ontwikkeling van iedereen die regelmatig telefoongesprekken met klanten voert.

De Klantbelevingsmeter Telefonie

De Klantbelevingsmeter Telefonie bestaat uit een telefonische, computergestuurde vragenlijst voor onze klanten. Wanneer een medewerker naar een klant belt (uitgaand gesprek), dan gebeurt dat via een applicatie op de computer. Daarmee ontstaat een verbinding tussen de klant, de medewerker en de computer. Na afloop van het gesprek herinnert de medewerker de klant om aan de lijn te blijven en een aantal vragen van de computer te beantwoorden.

Medewerkers kunnen hun resultaten volgen op een persoonlijk online 'dashboard'. Op dit dashboard kun je bijvoorbeeld de beantwoorde vragenlijsten bekijken en de (eventueel) ingesproken tekst beluisteren. Medewerkers kunnen alleen hun eigen resultaten zien op het dashboard. Het is mogelijk om je eigen resultaten vervolgens te vergelijken met de resultaten van je team. Zo kun je zien waar je eigen ontwikkelmogelijkheden liggen. Managers kunnen op een geaggregeerd, ofwel hoger, niveau zien wat hun team doet.

Coaching

De Klantbelevingsmeter helpt medewerkers om zich bewust te worden van hun eigen houding en gedrag tijdens telefoongesprekken. Het kan prettig zijn om hierop gecoached te worden. Indien medewerkers dit willen, kunnen zij dit aangeven bij hun manager. Managers kunnen er dan voor kiezen coaches van het KCC op de werkvloer in te zetten. Deze coaches helpen medewerkers de resultaten van de KBM te interpreteren en zich verder te ontwikkelen.

Vragen?

Indien je een vraag hebt, kun je hiermee terecht bij je manager of een e-mail sturen aan klantbelevingsmeter@uwv.nl



werken aan perspectief