

Praktijkinstructie Telebusiness 4
(CCA10.4/CREBO:53138)

pi.cca10.4.v2

© ECABO, 1 september 2003

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, overgenomen, opgeslagen of gepubliceerd in enige vorm of wijze, hetzij elektronisch, kopieertechnisch, druktechnisch of fotografisch, zonder voorafgaande toestemming van ECABO.

Correspondentie met betrekking tot overneming of reproductie:

ECABO
Postbus 1230
3800 BE AMERSFOORT

Inhoud

Inleiding	3
Taak 1 Oriëntatie op telebusinessactiviteiten (eindterm 1, 2 en 3)	5
Taak 2 Inbound telefoonverkeer (eindterm 5 t/m 8)	8
Taak 3 Outbound telefoonverkeer (eindterm 6 t/m 9)	13
Taak 4 Scripting (eindterm 12)	18
Taak 5 Productinhoudelijke instructies geven (eindterm 11 en 13)	22
Taak 6 Coaching (eindterm 4 en 10)	25
Taak 7 Servicelevel bewaken en rapporteren (eindterm 14 en 15)	28

Inleiding

De laatste jaren hebben telebusinessactiviteiten een enorme vlucht genomen. In de praktijk worden termen als callcenter, telebusinessbedrijf en -afdeling, klantcontactcentrum, customer service centrum en helpdesk door elkaar gebruikt om dit type werkzaamheden aan te duiden. Ook spreekt men over inhouse en facilitaire callcentra.

Een inhouse-callcenter is een callcenter dat 'intern' gevestigd is. Dit neemt echter niet weg dat de organisatie deels of geheel zelfstandig kan zijn. Meestal heeft het inhouse-callcenter één opdrachtgever; het bedrijf waartoe het behoort. Voorbeelden van inhouse-callcenters zijn callcenters van bankinstellingen en uitkeringsinstanties.

Een facilitair callcenter is een geheel zelfstandig callcenter en heeft meestal meerdere opdrachtgevers. Voorbeelden zijn telemarketingbureaus en marktopinie-onderzoeksbureaus.

Een inhouse callcenter is dus eigenlijk een telebusinessafdeling van een grotere organisatie zoals een bank- of verzekeringsbedrijf en een facilitair callcenter wordt in dit kader een telebusinessbedrijf genoemd.

Waarom kiezen we in deze praktijkinstructie voor de term Telebusiness?

De telebusinessbranche is sterk in ontwikkeling. De contacten met de klant worden straks niet alleen meer met de telefoon gelegd maar ook via e-mail en internet. De term 'call'center (bel-centrum) is dus in die zin beperkend voor de activiteiten die een telebusinessbedrijf uit kan voeren.

In taak 1 gaat je je oriënteren op de aard van het telebusinessbedrijf of de -afdeling waarbij je werkzaam bent en op de activiteiten die daar verricht worden.

In taak 2 leer je om te gaan met inkomend (inbound) telefoonverkeer.

In taak 3 leer je uitgaande (outbound) telefoongesprekken te voeren.

In taak 4 leer je scripts op en/of bij te stellen.

In taak 5 houd je je bezig met het geven van productinhoudelijke instructies.

In taak 6 komt het sturen van de dagelijkse werkzaamheden aan de orde.

In taak 7 leer je het servicelevel te bewaken en erover te rapporteren.

Taak 1 **Oriëntatie op telebusinessactiviteiten**

Voordat je concreet met je werkzaamheden begint, is het belangrijk dat je weet wat een callcenter is en welke activiteiten daar uitgevoerd worden. Om je taken goed uit te kunnen voeren, moet je de procedures en huisregels van het bedrijf kennen. Daarnaast moet je natuurlijk goed geïnformeerd zijn over je taken en verantwoordelijkheden. In deze taak ga je je daarom eerst oriënteren op de telebusinessactiviteiten en op de procedures binnen de organisatie.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- nieuwe ontwikkelingen binnen direct marketing signaleren (eindterm 1)
- de interne organisatie van een telebusinessbedrijf beschrijven (eindterm 2)
- de procedures binnen een telebusinessafdeling beschrijven (eindterm 3)

Activiteitenlijst Lees de activiteitenlijst door om een beeld van de taak te krijgen.

- Verzamel informatie over de achtergronden van en ontwikkelingen binnen de telebusinessactiviteiten van de organisatie/telebusinessafdeling m.b.t. direct marketing.
- Verzamel informatie over de interne organisatie van het callcenter (de telebusinessafdeling). Denk aan:
 - . de branche-identiteit
 - . de hiërarchische opbouw (organogram)
 - . de verantwoordelijkheden van de medewerkers
 - . de manier waarop de vaardigheden van medewerkers worden vergroot.
- Verzamel informatie over de procedures binnen het callcenter (de telebusinessafdeling), zoals:
 - . gedragscodes en voorschriften voor de privacy-bescherming
 - . regelgeving m.b.t. de registratiekamer (bij opname van gesprekken)
 - . procesgang m.b.t. met klanten gemaakte afspraken
 - . procedures t.b.v. listmanagement.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1. Is er een ondernemingsplan van het callcenter beschikbaar? Zo ja, wat is de doelstelling van het callcenter?
2. Heb je een functieomschrijving? Zo ja, welke activiteiten worden daarin genoemd?
3. Is er een overzicht van taakgebieden van de verschillende afdelingen en medewerkers? Zo ja, welke taken worden bij de afdeling waar je werkt, genoemd?
4. Zijn er huisregels voor het uitvoeren van je taken of werkzaamheden? Zo ja, waar kun je deze vinden?

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van de activiteitenlijst. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat de activiteitenlijst moet worden aangepast. Pas de activiteitenlijst, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. **Telebusiness in het kader van direct marketing (DM)**
Geef een beschrijving van de plaats van de activiteiten van het callcenter c.q. de telebusinessafdeling binnen het kader van direct marketing. Beantwoord daarbij de volgende vragen:
 - Wanneer is het callcenter (de telebusinessafdeling) opgericht en met welke doelstelling? Welke plaats heeft het callcenter binnen de callcenters en telemarketingbedrijven in Nederland?
 - Gaat het om een inhouse of outsource callcenter/telebusinessafdeling? Motiveer je antwoord.
 - Wat zijn de hoofdactiviteiten? Wie zijn de belangrijkste klanten; is dat de business-to-business of business-to-consumer markt?
 - Hoe zijn de hoofdactiviteiten te plaatsen in het kader van direct marketing? Welke kanalen voor direct marketing zijn van toepassing en welke methoden van direct marketing worden voor deze activiteiten gebruikt?Verwerk je antwoorden in een notitie en bespreek deze met je praktijkopleider.

2. **Interne organisatie**
Geef een beschrijving van de interne organisatie van het callcenter (de telebusinessafdeling).
 - Schets de hiërarchische structuur.
 - Beschrijf globaal de taken en verantwoordelijkheden van de afdelingen resp. de medewerkers.
 - Geef aan hoe de vaardigheden van individuele medewerkers worden vergroot.Verwerk je antwoorden in een notitie en bespreek deze met praktijkopleider.

3. **Procedurebeschrijvingen**
Geef een beschrijving van de procedures binnen het callcenter. Beantwoord daarbij de volgende vragen:
 - Welke huisregels zijn van toepassing voor de uitvoerende medewerkers?
Denk hierbij aan regels voor bijvoorbeeld:
 - . (minimale) werktijden
 - . (lunch)pauzes
 - . deelname werkoverleg
 - . gedrag op de werkvloer
 - . manier van aanspreken van de klant (telefoonetiquette) etc.
 - . manier van verbindingen verbreken
 - . gebruik vakjargon.
 - Welke regels zijn er m.b.t. het opnemen en inluisteren van telefoongesprekken? Zijn deze regels bij iedereen bekend?
 - Hoe vindt de afstemming met de opdrachtgever plaats?
 - Wie instrueert de medewerkers op het gebied van klant- en productinformatie?
 - Welke procedures worden m.b.t. listmanagement gevolgd?

- Welke relevante gedragscodes van de Nederlandse brancheorganisatie DMSA en wettelijke voorschriften voor de privacybescherming (nationaal) zijn van toepassing op de activiteiten die jij uitvoert?

Verwerk je antwoorden in een notitie en bespreek deze met je praktijkopleider.

4. Toekomstmogelijkheden binnen de callcenterbranche

Zoek in kranten, lesmateriaal en binnen je werkomgeving naar informatie over het ontstaan en de toekomstmogelijkheden van Telebusiness.

Tip: kijk bij de personeelsadvertenties waarin men medewerkers voor telebusinessbedrijven vraagt, personeelsfunctionarissen kunnen je hierover ook informatie geven.

Verwerk je antwoorden in een notitie en bespreek deze met je praktijkopleider.

Taak 2 ***Inbound telefoonverkeer***

Bij binnenkomend telefoonverkeer is het belangrijk dat je weet wat voor een soort klanten je aan de telefoon kunt krijgen en wat de meest voorkomende vragen zullen zijn. Je zult daarom eerst goed voorgelicht moeten worden of zelf informatie op moeten zoeken over:

- de aard van de inboundactie
- wat er precies van je verwacht wordt
- hoe je met de klant om moet gaan.

Natuurlijk weet je niet van tevoren welke klant je aan de telefoon krijgt. In deze taak leer je daarom een aantal gesprekstechnieken waarmee je elke klant professioneel en klantvriendelijk te woord kunt staan. Daarnaast leer je hoe je de gevraagde gegevens in het computertelefoniesysteem kunt opzoeken en verwerken.

In deze taak leer je dus diverse vormen van inkomende telefoongesprekken te voeren.

Bij opdracht 2 zul je een telefoongesprek moeten beluisteren om daarvan te leren. Vooraf moet je altijd toestemming vragen aan je praktijkopleider en aan de collega die het gesprek gaat voeren. Na afloop van het telefoongesprek ga je over dat gesprek vragen beantwoorden. Het verloop van het telefoongesprek en de beantwoorde vragen moet je doorspreken met je praktijkopleider, eventueel samen met de collega die het telefoongesprek voerde. De inhoud van het telefoongesprek, de manier waarop je collega dit gesprek voerde en de nabespreking daarvan moet je tegenover anderen als vertrouwelijke informatie behandelen.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- je verbaal uitdrukken volgens de aan een telebusinessmedewerker gestelde eisen (eindterm 5)
- relevante telefonische gespreks- en verkooptechnieken toepassen (eindterm 6)
- cliënten telefonisch informeren en instrueren (eindterm 7)
- computertelefoniesystemen hanteren (eindterm 8)

Werkplan

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Stel in overleg met je praktijkopleider vast voor welke opdrachtgever je inkomende gesprekken gaat beantwoorden.

Let op: zorg ervoor dat je voldoende ingelicht bent over de betreffende producten en/of diensten of dat je de gelegenheid krijgt de gevraagde informatie in het systeem op te zoeken.

Stap 2 Ga na of, tijdens het voeren van het gesprek, gebruik gemaakt wordt van een telescript. Zo ja, lees dit goed door. Zo nee, zorg dat je relevante informatie binnen handbereik hebt.

Stap 3 Meld je aan de telefoon volgens de geldende huisregels of het script.

Let erop dat je goed luistert naar de naam van de persoon die belt. Vraag hem eventueel om zijn naam te spellen.

Stap 4 Beantwoord de gestelde vragen. *Raadpleeg hierbij eventueel tegelijkertijd het computersysteem.*

Stap 5 Handel het telefoongesprek af volgens de geldende huisregels.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1. Is er een handleiding beschikbaar voor het bedienen van het computertelefoniesysteem? Zo ja, waar kun je deze vinden?
2. Welke software gebruikt wordt voor de werkzaamheden die jij verricht?
3. Heeft het bedrijf een interne telefoonlijst of een eigen telefoongids? Waar kun je die vinden?
4. Wat doe je als er een storing aan het computertelefoniesysteem is? Bestaan er voorschriften voor zo'n situatie? Zo ja, welke?
5. Welke regels gelden er binnen het bedrijf voor het voeren van privé-telefoongesprekken?
6. Welk soort gesprekken komen op je werkplek regelmatig voor (adviesgesprekken, servicegesprekken, klachten aannemen)?
7. Hoe kun je vaststellen of iemand koopgerechtigd is? Wie zijn over het algemeen koopgerechtigd?
8. Welke procedure moet je volgen als je tijdens het gesprek geen oplossing/antwoord aan een klant kunt geven?
9. Worden gevallen waarin je geen oplossing/antwoord aan een klant kunt geven ook geregistreerd en geëvalueerd? Zo ja, geef aan hoe dit gebeurt.

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. **Inboundactiviteiten van de organisatie**
Inventariseer welke inboundopdrachten binnen het bedrijf tijdens de afgelopen periode zijn uitgevoerd. Overleg met je praktijkopleider tot welke datum je terug gaat.
Stel een overzicht samen waarin minimaal de volgende gegevens zijn verwerkt:
 - opdrachtgever (naam bedrijf)
 - soort telebusinessactiviteit (orders opnemen, help-deskfunctie, informatie verstrekken etc.)
 - beschrijving van de opdracht (ordering, informatieverstrekking etc.)
 - uitvoeringsperiode
 - aantal medewerkers tijdens de opdrachtperiode.Bespreek het overzicht met je praktijkopleider.
2. **Meeluisteren en evalueren**
Vraag toestemming aan je praktijkopleider en aan een collega om bij een inboundgesprek van die collega (real life of op tape) mee te luisteren en het gesprek te evalueren.
Let hierbij op de volgende punten:
 - (zit)houding, uitstraling, glimlach (in geval je je collega kunt zien)
 - stemgebruik (intonatie), taalgebruik, gebruik spellingsalfabet
 - gehanteerde gespreksstructuur: luisteren, doorvragen, samenvatten en afsluiten
 - met welke naam je collega zich bij de klant meldt; hoe het gesprek wordt afgerond

- toepassing telefoonetiquette; wordt er bijvoorbeeld begonnen met “goedemorgen, wat kan ik voor u doen?”
- al dan niet herhalen van de naam van de klant c.q. respondent
- al dan niet voorkómen van het vallen van stiltes langer dan 5 seconden
- al dan niet inspelen op tegenwerpingen.

Beantwoord daarna de volgende vragen.

Algemeen:

- Hoe kan irritatie bij de klant worden vermeden?
- Hoe kan irritatie bij de medewerker zelf worden voorkomen?
- Op welke manier komt tot uitdrukking dat iemand klantvriendelijk en klantgericht functioneert? Verklaar wat je onder deze begrippen verstaat.

M.b.t. dit gesprek:

- Op welke manier verzamelt je collega de benodigde informatie?
- Hoe geeft je collega een boodschap door?
- Hoe worden de verkregen informatie of gemaakte afspraken door je collega verwerkt?
- Welke regels m.b.t. de gedragscode en privacy-wetgeving moeten worden toegepast?

Maak een verslag over het verloop van het gesprek. Bespreek dit verslag en eventuele vragen met je praktijkopleider. Denk eraan dat je tegenover anderen de inhoud van het telefoongesprek, de manier waarop je collega dit gesprek voerde en de nabespreking daarvan als vertrouwelijke informatie behandelt.

3. Oefenen met telescripts, gesprekstechnieken, luisteren en doorvragen

- Vraag toestemming om in een ‘veilige omgeving’ zelf te oefenen in het gebruik van een telescript. Let daarbij op de volgende aandachtspunten:
 - . rechtop zitten om duidelijk, kordaat en overtuigend te kunnen spreken
 - . diep ademhalen terwijl je de telefoonverbinding tot stand brengt
 - . begin te praten met een glimlach, de klant kan deze glimlach horen
 - . allereerst goedemorgen of goedemiddag zeggen, omdat de klant het eerste stuk van het eerste woord soms niet kan verstaan en deze woorden makkelijk herkenbaar zijn
 - . ‘Wat kan ik voor u doen?’ toevoegen
 - . inschatten van de houding van de klant
 - . argumentatietechnieken hanteren
 - . inspelen op tegenwerpingen
 - . stem, taalgebruik en gebruik spellingsalfabet
 - . luisteren, doorvragen, samenvatten.
- Laat je op deze aandachtspunten beoordelen door je praktijkopleider en bespreek gezamenlijk het resultaat. Formuleer vervolgens je eigen verbeterpunten en geef aan hoe je je verbeterpunten denkt te kunnen uitvoeren.
- Voer de opdracht nog een keer uit, waarbij je vooral let op je verbeterpunten.

Maak een verslag over het verloop van de gesprekken. Geef aan hoe je geprobeerd hebt de aandacht van je gesprekspartner vast te houden of te vergroten en of je nog vragen/twijfels hebt. Bespreek je leerervaringen en vragen en/of twijfels met je praktijkopleider.

Maak in overleg met je praktijkopleider een keuze uit onderstaande gesprekssoorten (afhankelijk van de mogelijkheden binnen het telebusinessbedrijf) en oefen je daarin totdat je deze beheerst.

4. Voeren van een adviesgesprek

Volg bij het voeren van het adviesgesprek de stappen van het (eventueel aangepaste) werkplan. Voer daarbij de volgende activiteiten uit:

- vraag de klant waarover hij advies wil krijgen
- bied indien mogelijk meerdere mogelijkheden; laat de keuze expliciet aan de klant
- handel het telefoongesprek af volgens de geldende huisregels en laat de ander als eerste de verbinding verbreken.

Maak een verslag over het verloop van het gesprek. Geef aan hoe je geprobeerd hebt de aandacht van je gesprekspartner vast te houden of te vergroten en of je nog vragen/twijfels hebt. Bespreek je bevindingen en vragen en/of twijfels met je praktijkopleider.

5. Voeren van een servicegesprek

Volg bij het voeren van het servicegesprek de stappen van het (eventueel aangepaste) werkplan. Voer daarbij de volgende activiteiten uit:

- vraag wat voor service hij wil hebben, probeer je in te leven in de problematiek van de klant
- vat de servicebehoefte samen
- bied de oplossing aan
- handel het telefoongesprek af volgens de geldende huisregels en laat de ander als eerste de verbinding verbreken.

Maak een verslag over het verloop van het gesprek. Geef aan hoe je geprobeerd hebt de aandacht van je gesprekspartner vast te houden of te vergroten en of je nog vragen/twijfels hebt. Bespreek je bevindingen en vragen en/of twijfels met je praktijkopleider.

6. Voeren van een klachtengesprek

Volg bij het voeren van het klachtengesprek de stappen van het (eventueel aangepaste) werkplan. Voer daarbij de volgende activiteiten uit:

- neem een begripvolle houding aan door bijvoorbeeld ‘in te hummen’ (om frustratie te laten verminderen)
- vraag waarover de klacht gaat en ga een gesprek aan te gaan (vraag naar details). Stel open vragen om informatie te krijgen en gesloten vragen om het gesprek te sturen. Maak aantekeningen voor jezelf
- vat de klacht samen aan de hand van je aantekeningen en controleer of je de klacht goed hebt weergegeven
- draag alternatieven aan voor de oplossing van de klacht
- laat de klant een keuze maken
- vraag of de klant hiermee tevreden is. Zo niet, vraag aan de klant wat hij een bevredigende oplossing voor zijn klacht zou vinden en bekijk of die binnen de mogelijkheden valt. Wees duidelijk als een door de klant voorgestelde oplossing echt niet kan, maar kom wel met een ander voorstel. Probeer zo samen met de klant een oplossing te vinden die beide partijen tevreden stelt
- ga, afhankelijk van de wens van de klant, over op een andere gespreksvorm zoals een advies- of servicegesprek of handel het telefoongesprek af volgens de geldende huisregels en laat de ander als eerste de verbinding verbreken.

Maak een verslag over het verloop van het gesprek. Geef aan hoe je geprobeerd hebt de aandacht van je gesprekspartner vast te houden of te vergroten en of je nog vragen/twijfels hebt. Bespreek je bevindingen en vragen en/of twijfels met je praktijkopleider.

7. Registreren van orders

Volg bij het voeren van het orderregistratiegesprek de stappen van het (eventueel aangepaste) werkplan. Voer daarbij de volgende activiteiten uit:

- beoordeel of de klant koopgerechtigd is. Zo nee, vraag naar de persoon die wel bevoegd is
- bied de klant eventueel via up-sell en cross-sell producten/diensten aan
- probeer koopsignalen in het gesprek te herkennen en daarop in te spelen
- loop de order nog eenmaal door met de klant. Vat daarbij alle gemaakte afspraken samen en vraag of de klant akkoord gaat
- maak eventueel een (volgende) afspraak
- handel het telefoongesprek af volgens de geldende huisregels en laat de ander als eerste de verbinding verbreken.

Maak een verslag over het verloop van het gesprek. Geef aan hoe je geprobeerd hebt de aandacht van je gesprekspartner vast te houden of te vergroten en of je nog vragen/twijfels hebt. Bespreek je bevindingen en vragen en/of twijfels met je praktijkopleider.

Taak 3 ***Outbound telefoonverkeer***

De organisatie waar je werkzaam bent zal zoveel mogelijk resultaat uit alle uitgaande (outbound) telefoongesprekken willen halen. Als je de klant moet over halen om een bepaald(e) product of dienst aan te schaffen, spreekt men vaak van telemarketing. Voor het voeren van dit soort gesprekken moet de telebusiness-medewerker vaak ervaring hebben op het gebied van verkooptechnieken en over specifieke productkennis beschikken. Maar er zijn ook wat eenvoudiger uitgaande telefoongesprekken zoals die om NAW-gegevens te controleren, te informeren of de klant op de juiste manier is bezorgd of vragen te stellen volgens een enquêtelijst. In deze taak leer je hoe je het best uitgaande telefoongesprekken kunt voeren.

Bij opdracht 2 zult je een telefoongesprek moeten beluisteren om daarvan te leren. Vooraf moet je altijd toestemming vragen aan je praktijkopleider en aan de collega die het gesprek gaat voeren. Na afloop van het telefoongesprek ga je over dat gesprek vragen beantwoorden. Het verloop van het telefoongesprek en de beantwoorde vragen moet je doorspreken met je praktijkopleider, eventueel samen met de collega die het telefoongesprek voerde. De inhoud van het telefoongesprek, de manier waarop je collega dit gesprek voerde en de nabespreking daarvan moet je tegenover anderen als vertrouwelijke informatie behandelen.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- relevante telefonische gespreks- en verkooptechnieken toepassen (eindterm 6)
- cliënten telefonisch informeren en instrueren (eindterm 7)
- computertelefoniesystemen hanteren (eindterm 8)
- gespreksresultaten verwerken (eindterm 9)

Werkplan

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Stel in overleg met je praktijkopleider vast voor welke opdrachtgever je uitgaande gesprekken gaat voeren.

Let op: zorg ervoor dat je voldoende ingelicht bent over de producten en/of diensten of dat je de gelegenheid krijgt de gevraagde informatie in het systeem op te zoeken.

Stap 2 Ga na of, tijdens het voeren van het gesprek, gebruik gemaakt wordt van een telescript. Zo ja, lees dit vooraf goed door, zodat je inzicht hebt in de opbouw van het script. Zo nee, zet voor jezelf de punten op papier die je moet bespreken.

Stap 3 Breng de verbinding tot stand.

Let op: luister goed of je inderdaad degene aan de telefoon hebt met wie je wilt spreken.

Stap 4 Zeg duidelijk je naam en de naam van de organisatie of opdrachtgever.

Stap 5 Als de persoon die je belt aangeeft geen tijd te hebben voor een gesprek, vraag dan of je op een ander tijdstip kunt bellen en maak daarvoor een afspraak.

Let op: zorg ervoor dat de betreffende persoon daadwerkelijk op de afgesproken tijd wordt gebeld. Leg daarom een notitie klaar als je zelf niet in de gelegenheid bent te bellen.

Stap 6 Bespreek de punten waarvoor je belt (eventueel volgens het telefoonscript) en registreer tegelijkertijd de gespreksresultaten met behulp van het computersysteem.

- Stap 7 Herhaal kort de inhoud van het gesprek (vat samen) en controleer of je de juiste gegevens hebt geregistreerd.
- Stap 8 Handel het telefoongesprek af volgens de geldende huisregels en laat de klant/respondent de verbinding verbreken.
- Stap 9 Maak zo nodig een overzicht van de gemaakte afspraken.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1. Welke informatiebronnen kun je gebruiken om product- of diensteninformatie op te zoeken?
2. Welke andere communicatiemiddelen, behalve de telefoon, kun je gebruiken? Wanneer maak je daar gebruik van?
3. Welke maatregelen heeft je werkgever genomen om je werkplek te laten voldoen aan de ergonomische eisen?
4. Welke richtlijnen gelden voor je ter voorkoming van bijvoorbeeld RSI (muisarm, stijve nek etc.)?

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Outboundopdrachten van de organisatie
Inventariseer welke outboundopdrachten binnen het bedrijf de afgelopen periode zijn uitgevoerd. Overleg met je praktijkopleider tot welke datum je teruggaat.
Stel een overzicht samen waarin minimaal de volgende gegevens zijn verwerkt:
 - opdrachtgever (naam bedrijf)
 - soort telebusinessactiviteit (couponadvertentie, mail-orderselling, telefonische verkoop etc.)
 - beschrijving van de opdracht (actie voor nieuw product, werving abonnementen, informatieverstrekking met verkoopdoel etc.)
 - uitvoeringsperiode
 - aantal medewerkers tijdens de opdrachtperiode.Bespreek het overzicht met je praktijkopleider.
2. Outboundgesprek van een collega (real life of op tape) meeluisteren en evalueren
Vraag toestemming aan je praktijkopleider en aan een collega om bij een outboundgesprek van die collega (real life of op tape) mee te luisteren en het gesprek te evalueren.
Let hierbij op de volgende aandachtspunten:
 - (zit)houding, uitstraling, glimlach (in geval je je collega kunt zien)
 - stemgebruik (intonatie), taalgebruik, gebruik spellingsalfabet
 - gehanteerde gespreksstructuur: luisteren, doorvragen, samenvatten en afsluiten
 - met welke naam je collega zich bij de klant meldt; hoe het gesprek wordt afgerond

- toepassing telefoonetiquette; beginnen met “goedemorgen”, vragen of het gesprek gelegen komt e.d.
- al dan niet herhalen van de naam van de klant c.q. respondent
- al dan niet voorkómen van het vallen van stiltes langer dan 5 seconden
- al dan niet inspelen op tegenwerpingen.

Beantwoord daarna de volgende vragen.

Algemeen:

- Hoe kan irritatie bij de klant worden vermeden?
- Hoe kan irritatie bij de medewerker zelf worden voorkomen?
- Op welke manier komt tot uitdrukking dat iemand klantvriendelijk en klantgericht functioneert? Verklaar wat je onder deze begrippen verstaat.

M.b.t. dit gesprek:

- Op welke manier verzamelt je collega de benodigde informatie?
- Hoe geeft je collega een boodschap door?
- Hoe verwerkt je collega de verkregen informatie of gemaakte afspraken?
- Welke regels m.b.t. de gedragscode en privacy-wetgeving moeten worden toegepast?

Maak een verslag over het verloop van het gesprek. Bespreek dit verslag en eventuele vragen met je praktijkopleider. Denk eraan dat je tegenover anderen de inhoud van het telefoongesprek, de manier waarop je collega dit gesprek voerde en de nabespreking daarvan als vertrouwelijke informatie behandelt.

3. Hanteren van een computertelefoniesysteem en registreren van gegevens
Vraag toestemming om bij een outboundgesprek van een collega (real life of op tape) mee te luisteren en te beoordelen hoe de gegevens geregistreerd worden/zijn.

Let hierbij op de volgende activiteiten:

- invoeren van gegevens en gemaakte afspraken
- opzoeken en selecteren van gegevens
- produceren van een overzicht van gemaakte afspraken
- in het systeem vastleggen van opmerkingen over de kwaliteit (zoals regelmatig terugkerende vragen, klachten en opmerkingen) bijvoorbeeld ten behoeve van het aanpassen van het script.

Verwerk je conclusies in een notitie en bespreek deze met je werkgever.

Maak in overleg met je praktijkopleider een keuze uit onderstaande gesprekssoorten (afhankelijk van de mogelijkheden binnen het telebusinessbedrijf) en oefen je daarin totdat je deze beheerst.

4. Voeren van een verkoopgesprek
Volg bij het voeren van het verkoopgesprek de stappen van het (eventueel aangepaste) werkplan. Voer daarbij de volgende activiteiten uit:
- beoordeel of de klant koopgerechtigd is. Zo nee, vraag naar een persoon die dat wel is. Wees vasthoudend
 - bied de klant via up-sell en cross-sell producten/diensten aan
 - probeer koopsignalen in het gesprek op te vangen en speel daar op in. Wees vasthoudend
 - loop de order nog eenmaal door met de klant
 - maak eventueel een (volgende) afspraak
 - handel het telefoongesprek af volgens de geldende huisregels en laat de ander als eerste de verbinding verbreken.

Maak een verslag over het verloop van het gesprek. Geef aan hoe je geprobeerd hebt de aandacht van je gesprekspartner vast te houden of te vergroten en of je nog vragen/twijfels hebt. Bespreek je bevindingen en vragen en/of twijfels met je praktijkopleider.

5. Voeren van een slechtnieuwsgesprek

Volg bij het voeren van het slechtnieuwsgesprek de stappen van het (eventueel aangepaste) werkplan. Voer daarbij de volgende activiteiten uit:

- deel de boodschap mee
- laat de klant reageren en pas frustratievermindering toe door inhummen
- zoek vragenderwijs met de klant naar alternatieven (vermijd 'ja, maar'-situaties)
- sluit af met een alternatief, in welke vorm dan ook
- handel het telefoongesprek af volgens de geldende huisregels en laat de ander als eerste de verbinding verbreken.

Maak een verslag over het verloop van het gesprek. Geef aan hoe je geprobeerd hebt de aandacht van je gesprekspartner vast te houden of te vergroten en of je nog vragen/twijfels hebt. Bespreek je bevindingen en vragen en/of twijfels met je praktijkopleider.

6. Voeren van een gesprek ter controle van NAW-gegevens

Voer de volgende activiteiten uit:

- breng de verbinding tot stand
Let op: luister goed of je inderdaad degene aan de telefoon hebt met wie je wilt spreken.
- zeg duidelijk je naam en de naam van de organisatie namens welke je belt
- bespreek de punten waarvoor je belt (eventueel volgens het telefoonscript) en registreer tegelijkertijd de gespreksresultaten met behulp van het computersysteem
- herhaal kort de inhoud van het gesprek en controleer of je de juiste gegevens hebt geregistreerd
- handel het telefoongesprek af volgens de geldende huisregels en laat de ander als eerste de verbinding verbreken.

Maak een verslag over het verloop van het gesprek en maak een overzicht van de verwerkte gegevens. Bespreek je bevindingen en eventuele vragen met je praktijkopleider.

7. Afnemen enquête

Voer de volgende activiteiten uit:

- lees vooraf de vragen die je gaat stellen door, zodat je inzicht hebt in de opbouw van de enquête
- breng de verbinding tot stand
- zeg duidelijk je naam en de naam van de organisatie/opdrachtgever
- leg uit waarvoor je belt, leg het belang van de enquête uit, vraag om medewerking van de ander en geef aan hoeveel tijd het beantwoorden van de vragen in beslag zal nemen. Wees vasthoudend
- stel de vragen en registreer gelijktijdig de antwoorden met behulp van het geautomatiseerde systeem
- bedank hartelijk voor de medewerking
- handel het telefoongesprek af volgens de geldende huisregels en laat de ander als eerste de verbinding verbreken.

Maak een verslag over het verloop van het gesprek en produceer een overzicht van de verwerkte antwoorden. Bespreek je bevindingen en eventuele vragen met je praktijkopleider.

Taak 4 **Scripting**

In taak 2 en 3 heb je geleerd om volgens een (tele)script een telefoongesprek te voeren. Misschien heb je suggesties voor verbetering van deze scripts, zodat de gesprekken nog beter kunnen gaan lopen.

Het kan voorkomen dat door een computerstoring snel een 'noodscript' op papier gezet moet worden. Zelf een script opstellen vereist speciale vaardigheden; je moet gesprekken kunnen structureren en scriptsoftware pakketten gebruiken. In deze taak leer je bestaande scripts te beoordelen en scripts eventueel op- en/of bij te stellen.

Doel Aan het eind van deze taak kun je:
➤ scripts op-/bijstellen (eindterm 12)

Werkplan Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Kies in overleg met je praktijkopleider een bestaand (geautomatiseerd) script.
- Stap 2 Beoordeel het script op gebruiksvriendelijkheid en werkbaarheid (toepasbaarheid).
- Stap 3 Formuleer en beargumenteer suggesties voor het eventueel bijstellen van het script.
- Stap 4 Werk het script op papier verder uit en verwerk daarbij je suggesties. Dit uitgewerkte script kan dienen als 'noodscript'.
- Stap 5 Bespreek je voorstellen met de persoon die verantwoordelijk is voor het invoeren en definitief maken van scripts.
- Stap 6 Pas indien mogelijk het officiële script aan of laat het script bijstellen.

Vragen Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

- 1. Welke software wordt in de organisatie gebruikt voor het opstellen van scripts?
- 2. Wie is verantwoordelijk voor het invoeren en definitief maken van scripts?
- 3. Wat is de procedure voor het bijstellen/actualiseren van scripts?
- 4. Wat wordt van een leidinggevende verwacht als er een storing aan het computertelefoniesysteem is?

Opdrachten De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

- 1. Bestaand inbound-script beoordelen
 - Kies in overleg met je praktijkopleider een bestaand script voor inkomende gesprekken.
 - Een goed script bevat een bepaalde gespreksstructuur zoals VOCATIO, AIDA of CODA. Geef aan welke gespreksstructuren waar in het script verwerkt zijn.
 - Geef het script schematisch weer.
 - Geef aan welke vragen als controlevragen gesteld (kunnen) worden.

- Beoordeel het script op gebruiksvriendelijkheid en werkbaarheid (toepasbaarheid).
- Controleer of de telebusinessmedewerker eenvoudig toegang heeft tot de Q & A of andere naslagwerken.
- Controleer of er mogelijkheden ingebouwd zijn om het gesprek om te zetten in een ander soort gesprek (bijv. van informatieaanvraag naar servicegesprek).
- Formuleer en beargumenteer suggesties voor het eventueel bijstellen van het script. Maak daarbij gebruik van de tips die je op de volgende bladzijde vindt.

Verwerk je bevindingen en suggesties in een notitie en bespreek deze met je praktijkopleider.

2. Bestaand outbound-script beoordelen

- Kies in overleg met je praktijkopleider een bestaand script voor uitgaande gesprekken. Maak daarbij een keuze uit een NAWT-, een DMU- of een verkoopgesprekscript.
- Een goed script bevat een bepaalde gespreksstructuur zoals VOCATIO, AIDA of CODA. Geef aan welke gespreksstructuren waar in het script verwerkt zijn.
- Geef het script schematisch weer.
- Beoordeel het script op gebruiksvriendelijkheid en werkbaarheid (toepasbaarheid).
- Formuleer en beargumenteer suggesties voor het eventueel bijstellen van het script. Maak daarbij gebruik van de tips die je op de volgende bladzijde vindt.

Verwerk je bevindingen en suggesties in een notitie en bespreek deze met je praktijkopleider.

3. Zelf een 'noodscript' schrijven

- Overleg met je praktijkopleider voor welk bestaand geautomatiseerd script je een eenvoudig 'noodscript' gaat uitwerken.
- Werk het script uit op papier. Denk er aan goed aan te geven welke velden ingevuld moeten worden.

Bespreek het 'noodscript' met je praktijkopleider.

4. Zelf een script schrijven

- Overleg met je praktijkopleider voor welk soort gesprek je zelf een eenvoudig script gaat uitwerken.
- Werk het script uit op papier. Let daarbij op de tips die je op de volgende bladzijde vindt.
- Oefen het script met een collega.
- Noteer eventuele 'missers' en stel het script bij.

Bespreek het script met je praktijkopleider.

5. Bijstellen van het geautomatiseerde script (indien mogelijk)

- Bespreek je voorstellen uit opdracht 1 of 2 met de persoon die verantwoordelijk is voor het invoeren en definitief maken van scripts.
- Indien de verantwoordelijke persoon akkoord gaat met de voorstellen, vraag je toestemming om het bestaande script met behulp van de beschikbare scriptsoftware aan te passen.
- Pas het script aan en laat het resultaat door je praktijkopleider of de verantwoordelijke persoon voor het scriptschrijven controleren.

- Zorg er samen met je praktijkopleider of de verantwoordelijke persoon voor het scriptschrijven voor dat het nieuwe script actief wordt.

Tips

1. Aandachtspunten voor een script voor een inbound gesprek:
 - laat vragen waarmee de telebusinessmedewerker de respondent van dienst kan zijn
 - laat de postcode en het huisnummer opvragen om de adresgegevens te controleren
 - laat de telebusinessmedewerker naar de dichtstbijzijnde verkooppunten verwijzen (indien van toepassing)
 - laat veel succes met het gebruik/toepassing van de gevraagde informatie wensen.
2. Aandachtspunten voor een correct NAWT-telefoonscript:
 - laat checken of het algemeen nummer is gebeld en geen doorkiesnummer
 - laat melden met “Ik ben UW bedrijfsgegevens aan het controleren”
 - laat vragen of het telefoontje gelegen komt
 - laat de bedrijfsnaam spellen en de bedrijfsvorm checken (let op hoofdletters/kleine letters, met of zonder puntjes etc.)
 - laat uitgebreid bedanken, iets toewensen (fijne dag bijv.) en laat nogmaals groeten doen
 - laat ervoor zorgen dat de beller de laatste is die de hoorn er op legt!
3. Aandachtspunten voor een script voor het verrijken van de Decision Making Unit bestanden (DMU = bepalen van beslissingsbevoegden of koopge-rechtigden):
 - laat vragen of het telefoontje gelegen komt
 - laat naar de afdeling personeelszaken vragen om de functiegegevens van de persoon die beslissingsbevoegd is om een bepaald product aan te schaffen, te kunnen controleren
 - laat de voorletters, de naam en eventuele titels controleren (en spel deze indien nodig)
 - laat de functienaam controleren
 - laat controleren of deze persoon de enige is die beslissingen neemt over de aanschaf van dat product
 - laat overige NAW-gegevens controleren
 - laat uitgebreid bedanken, iets toewensen (fijne dag bijv.) en laat nogmaals groeten doen
 - laat ervoor zorgen dat de beller de laatste is die de hoorn er op legt!
4. Aandachtspunten voor een (eenvoudig) verkoopgesprekscript:
 - laat vragen of het telefoontje gelegen komt
 - laat controleren of men de juiste persoon spreekt
 - laat controleren of de toegezonden informatie ontvangen is (indien van toepassing)
 - laat controleren of de potentiële klant daadwerkelijk tot de doelgroep behoort die het betreffende product kan gebruiken
 - laat vragen of de potentiële klant de informatie heeft doorgelezen en laat eventueel een afspraak maken om terug te bellen
 - controleer of er gewerkt is met accenten, uitroeptekens, onderstrepingen of vet gedrukte teksten om het uitgesproken script zo enthousiast mogelijk te laten klinken

- controleer of er een correcte prijspresentatie ingebouwd is (prijsverdediging en eventueel -vergelijking). Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld:
 - . berekenbare tijdwinst
 - . efficiencyverbetering
 - . bedieningsgemak
 - . concurrentievoordeel etc.
 - ga na of er een korting of een cadeau wordt aangeboden
 - laat indien de koop gesloten wordt vertellen dat de klant de juiste beslissing heeft genomen
 - laat het gesprek afsluiten volgens de geldende huisregels.
5. Technische aandachtspunten voor het invoeren (indien je werkt met een geautomatiseerd script):
- laat verplichte velden inbouwen zodat de telebusinessmedewerker niet per ongeluk een vraag kan overslaan
 - maak gebruik van alleen 'lees-' en 'schrijfvelden'
 - laat wijzigingen nooit over de oude gegevens heen zetten.

Taak 5 **Productinhoudelijke instructies geven**

In taak 2 en 3 heb je zelf kunnen ervaren hoe het is om als telebusinessmedewerker klanten telefonisch te woord te staan. Je weet nu precies waar je als telebusinessmedewerker op moet letten, wat voor een soort klanten je aan de telefoon kunt krijgen en hoe je daarbij de verschillende gesprekstechnieken kunt toepassen. Als leidinggevende (teamleider of junior supervisor) geef je degenen die je aan moet sturen productinhoudelijke instructies en informeer je hen over de uit te voeren opdrachten. De procedures die daarbij gevolgd moeten worden door de medewerkers zijn meestal bekend en vastgesteld. Maar het kan voorkomen dat de procedures bij bepaalde opdrachten enigszins bijgesteld moeten worden. In deze taak leer je het team productinhoudelijke instructies te geven en ze te voorzien van achtergrondinformatie over de aangenomen opdrachten en de eventueel gewijzigde procedures.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- productinhoudelijke instructies geven (eindterm 11)
- zorg dragen voor actualisering van informatie met betrekking tot aangenomen opdrachten (eindterm 13)

Werkplan

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Overleg met de medewerker die verantwoordelijk is voor de productinhoudelijke instructies en/of je praktijkopleider voor welke opdracht je een productinhoudelijke instructie gaat geven.
- Stap 2 Verzamel actuele (achtergrond)informatie over de opdracht(gever) en het product.
Let op: als er sprake is van een inhouse-callcenter spreekt men niet van een opdrachtgever maar van een project.
- Stap 3 Stel een instructieplan op.
- Stap 4 Plan de benodigde ruimte en nodig de betreffende medewerkers uit.
- Stap 5 Geef de instructie.
- Stap 6 Beantwoord vragen van de medewerkers die zij na de instructie nog hebben. Dit kunnen vragen zijn naar extra informatie of informatie die de medewerkers om de een of andere reden is ontgaan.
- Stap 7 Evalueer de instructie na verloop van tijd en geef aan hoe nog ontbrekende en nieuwe informatie overgedragen moet worden (follow-up).

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1. Door wie worden de doelstellingen van opdrachten c.q. projecten geformuleerd en waar kun je deze vinden?
2. Waar en door wie worden meestal de producttrainingen gegeven?
3. Welke didactische werkvormen worden meestal gebruikt bij producttrainingen en wie is verantwoordelijk voor de keuze daarin?
4. Wordt er binnen de organisatie gebruik gemaakt van Questions en Answers? Zo ja, waar kun je deze vinden?
5. Is er een procedure voor het actualiseren van projectinformatie? Zo ja, hoe luidt deze?

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Productinformatie verzamelen

- Overleg met de medewerker die verantwoordelijk is voor de productinhoudelijke instructies en/of je praktijkopleider voor welke opdracht je een productinhoudelijke instructie gaat geven.
- Verzamel actuele (achtergrond)informatie over de opdracht(gever) en het product.
- Verzamel specifieke wensen en/of aandachtspunten van de opdrachtgever/projectleider waar de telebusinessmedewerkers rekening mee moeten houden.
- Noteer de eventuele specifieke verkoopargumenten die bij de producteigenschappen horen en de voordelen voor de klant (deze noemen vergroot de kans dat de telebusinessmedewerker een succesvol gesprek voert).
- Vermeld eventueel de prijzen of tarieven die aan de klanten doorberekend worden, welke speciale kortingstarieven gelden bij bepaalde afname en welke leverings- en betalingscondities van toepassing zijn.
- Check in overleg met je praktijkopleider of je over alle benodigde informatie beschikt om de productinstructie te kunnen geven.

Maak een map of ordner aan waarin je de verzamelde informatie bewaart.

2. Productinstructie voorbereiden

- Stel een instructieplan op. Maak hierbij gebruik van de product- en achtergrondinformatie die je in opdracht 1 hebt verzameld.
- Bepaal welke hulpmiddelen nodig zijn om de productinstructie te geven.
- Maak eventueel een presentatie met sheets of met behulp van een computerprogramma (bijv. PowerPoint).
- Plan de benodigde ruimte en zorg ervoor dat de belanghebbenden tijdig een uitnodiging voor de productinstructie ontvangen.

Spreek je voorbereiding met je praktijkopleider door en ga na of je niets vergeten bent.

3. Producttraining geven en tijdens de actie optredende vragen beantwoorden

Geef in overleg met je praktijkopleider of de verantwoordelijke persoon voor productinstructies de producttraining van opdracht 2.

- Controleer of de benodigde hulpmiddelen op de betreffende locatie aanwezig zijn en richt de locatie in.
- Voer de producttraining volgens het instructieplan uit.
- Controleer door middel van reflectievragen of de gepresenteerde informatie is overgekomen.
- Beantwoord vragen die al werkende naar voren komen bij medewerkers.

Maak van de producttraining een verslag en bespreek dit met je praktijkopleider. Geef daarbij eventuele leerpunten voor jezelf aan.

4. Evaluatie

- Bepaal in overleg met je praktijkopleider een moment om de producttraining te evalueren. Doe dit nadat de opdracht gedurende een bepaalde periode is uitgevoerd.
- Roep de telebusinessmedewerkers die de productinstructie hebben bijgewoond bijeen.
- Inventariseer of zij informatie tijdens de producttraining hebben gemist; dus informatie die zij tijdens het uitvoeren van de opdracht nodig hebben gehad en achteraf hebben moeten navragen.
- Vul je oorspronkelijke instructieplan aan met de eventuele verbeterpunten.

Bespreek met je praktijkopleider op welke wijze follow-up aan de producttraining gegeven moet worden.

Taak 6 **Coaching**

Als leidinggevende ben je verantwoordelijk voor de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden binnen de telebusinessafdeling. De wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd worden zul je moeten sturen. Daarbij gaat het niet alleen om praktische zaken zoals het indelen van pauzes en het geven van toelichting op de huisregels maar ook om het stimuleren en motiveren van de telebusinessmedewerkers. Men spreekt dan van coaching. Als een team goed gecoacht wordt zullen de prestaties en de kwaliteit van de werkzaamheden verbeteren. In deze taak leer je de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te sturen door het toepassen van coachingstechnieken.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- procedures voor een telebusinessafdeling op-/bijstellen (eindterm 4)
- de wijze van uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden binnen een telebusinessafdeling sturen (eindterm 10)

Activiteitenlijst

Lees de activiteitenlijst door om een beeld van de taak te krijgen.

- Bereid de dag voor:
 - . ga na of er nieuwe medewerkers (agents) beginnen
 - . ga na wie er dienst hebben (let op wisselende diensten)
 - . houd de presentielijst bij
 - . houd ziek- en betermeldingen bij
 - . deel pauzes in.
- Introduceer nieuwe medewerkers op de werkvloer:
 - . geef een toelichting op de bedrijfsstrategie m.b.t. customer service
 - . geef een toelichting op relevante procedures binnen de telebusinessafdeling zoals huisregels
 - . geef een instructie over de ergonomische aspecten van het werk.
- Begeleid medewerkers on the job, door op afstand mee te luisteren of door mee te luisteren via een tape:
 - . noteer fouten c.q. verbeterpunten in gesprekken
 - . ga na welke vaardigheden/technieken de telebusinessmedewerker meer zou moeten trainen
 - . geef de medewerker instructie hoe hij zijn gesprekstechniek/-vaardigheid kan verbeteren.
- Analyseer het verloop van een project en bekijk of er knelpunten zijn in de procedures voor projectroosting en de inroosting van telebusinessmedewerkers:
 - . noteer de knelpunten
 - . doe voorstellen voor het oplossen van deze knelpunten.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1. Wie is verantwoordelijk voor het opstellen van (projectgerelateerde) procedures?
2. Op welke manier worden medewerkers binnen je afdeling begeleid? Wie is verantwoordelijk voor de keuze daarin? Wie bepaalt welke methode wordt gebruikt?
3. Welke instrumenten worden gebruikt voor de kwaliteitscontrole (denk aan checklists en actieplannen)?
4. Welke maatregelen zijn in de organisatie genomen en welke gedragsrichtlijnen gelden om te kunnen voldoen aan de ergonomische eisen?
5. Welke procedures moeten worden gevolgd in geval van calamiteiten? Wat moet je doen bij een computerstoring? Wat moet je doen bij een scriptstoring?
6. Welke afspraken gelden er binnen de organisatie over het meeluisteren tijdens gesprekken? Door wie zijn deze regels opgesteld en heeft het personeel mee kunnen beslissen over deze regels?
7. Is er binnen de organisatie een regeling voor prestatiebeloning? Zo ja, wanneer komt een medewerker in aanmerking voor deze beloning?

Opgaven

De opdrachten zijn een uitwerking van de activiteitenlijst. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat de activiteitenlijst moet worden aangepast. Pas de activiteitenlijst, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Voorbereiden van de dag
Bereid de dag voor:
 - ga na of er nieuwe medewerkers (agents) beginnen
 - ga na wie er dienst hebben (let op wisselende diensten)
 - houd de presentielijst bij
 - houd ziek- en betermeldingen bij
 - deel pauzes in.Maak aantekeningen, neem je aantekeningen door met je praktijkopleider en bespreek de te ondernemen acties.
2. Introductie nieuwe medewerkers
Introduceer nieuwe medewerkers op de werkvloer. Laat ze kennismaken met de zittende medewerkers en geef een korte omschrijving van hun takenpakket. Geef, in overleg met je praktijkopleider, de nieuwe medewerkers een toelichting c.q. instructie m.b.t. één of meer van de volgende punten:
 - de bedrijfsstrategie m.b.t. customer service
 - relevante procedures binnen de telebusinessafdeling zoals huisregels
 - de ergonomische richtlijnen ter voorkoming van RSI.Evalueer de introductie met je praktijkopleider en noteer eventuele verbeter- of aandachtspunten.
3. Meeluisteren
Bespreek met je praktijkopleider en de betreffende medewerker wanneer en hoe je gaat meeluisteren:
 - ga na of je fouten c.q. verbeterpunten in gesprekken kunt herkennen en noteer deze
 - inventariseer welke vaardigheden/technieken de telebusinessmedewerker meer zou kunnen of moeten trainen

- geef de medewerker instructie hoe hij zijn gesprekstechniek kan verbeteren
- geef aan hoe de medewerker zijn (technische) vaardigheden zou kunnen verbeteren.

Maak een verslag van de manier waarop je de medewerker hebt geïnstrueerd en bespreek dit verslag met je praktijkopleider.

4. Procedures beoordelen en voorstellen doen voor bijstellingen

Analyseer het verloop van een project en bekijk of er knelpunten zijn in de projectroostering en de inroostering van de telebusinessmedewerkers:

- noteer de knelpunten in een notitie en
- doe voorstellen voor het oplossen van deze knelpunten (denk daarbij aan extra inzet van personeel en de routing van de gesprekken).

Bespreek de notitie met je praktijkopleider en informeer naar mogelijke andere oplossingen.

Taak 7 ***Servicelevel bewaken en rapporteren***

Kwaliteit is een subjectief begrip. Er bestaat altijd een spanningsveld tussen de door de opdrachtgever gewenste kwaliteit (het servicelevel) en de beleving van kwaliteit door bijvoorbeeld de klant (kwaliteit van het gesprek). Ook bestaat er een relatie tussen de hoeveelheid telefonische contacten die afgehandeld worden binnen een bepaalde periode en de kwaliteit van de gevoerde gesprekken.

Als met een opdrachtgever een overeenkomst wordt gesloten voor een bepaald project, wordt dit vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA). De leidinggevende dient de consequenties van de gemaakte afspraken te overzien en op een juiste manier op de eventuele risico's te kunnen inspelen.

Bij inbound telefoonverkeer moeten er voldoende medewerkers beschikbaar zijn die de telefoon snel kunnen beantwoorden om de klant daadwerkelijk tevreden te laten zijn. Bij outbound telefoonverkeer moeten er voldoende medewerkers beschikbaar zijn om de telefoongesprekken te voeren en zo de vooraf bepaalde targets te halen.

Daarnaast dient de leidinggevende functionele rapportages te kunnen verzorgen over de prestaties van het team en eventueel per individu. De manier waarop deze werkzaamheden uitgevoerd worden, leer je in deze taak.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- het servicelevel van het team bewaken (eindterm 14)
- een functionele rapportage verzorgen over de prestaties van het team (eindterm 15)

Werkplan

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Overleg met de medewerker die verantwoordelijk is voor de bewaking van het servicelevel en/of je praktijkopleider voor welk(e) opdrachtgever of project je het servicelevel gaat bewaken.

Stap 2 Maak met behulp van de computertelefoniecentrale (ACD) een (CTI-)rapportage over de prestaties van het team.

Stap 3 Analyseer de scoringsrapportage en de rapportage van de telefooncentrale.

Stap 4 Ga na of er, gezien het SLA, maatregelen genomen moeten worden en zo ja, welke.

Stap 5 Geef een toelichting op de rapportage en de conclusies aan het team.

Stap 6 Geef een toelichting op de rapportage en doe suggesties voor verbetering aan de manager.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1. Wie is er binnen de organisatie verantwoordelijk voor het vaststellen van het servicelevel per opdrachtgever en/of project?
2. Hoe kun je de beschikking krijgen over real time informatie over de prestaties van het team?
3. Welke rapportages kunnen binnen de organisatie met behulp van de computertelefoniecentrale worden verzorgd en op welke manier kan zo'n rapportage worden geproduceerd?
4. Welke meetinstrumenten worden binnen de organisatie gebruikt om het servicelevel te bewaken?

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Maatregelen bij dalende en stijgende SLA's
Bewaak gedurende enige tijd het servicelevel van een aantal lopende opdrachten. Overleg eerst met je praktijkopleider voor welk(e) opdracht(en) of project(en) je dit gaat doen (onder toezien van een ervaren supervisor).
 - Ga na welke maatregelen genomen kunnen worden bij dalende SLA's en stel vast op welk moment deze genomen kunnen worden.
 - Ga na welke maatregelen genomen kunnen worden bij overcapaciteit (stijgende SLA's) en stel vast op welk moment deze genomen kunnen worden.
 - Stel vast wat de consequenties zijn van deze maatregelen vanuit het oogpunt van het servicelevel en vanuit het oogpunt van de telebusinessafdeling.Verwerk je bevindingen in een notitie en bespreek deze met je praktijkopleider.

2. Analyseren van een (scorings)rapportage
Overleg met je praktijkopleider over welke periode je een rapportage gaat analyseren (bijv. een week of een maand).
 - Produceer met behulp van de computertelefoniecentrale (ACD) een (CTI-)rapportage over de prestaties van het team gedurende die periode.
 - Neem steekproeven door willekeurig een aantal gesprekken te beluisteren en controleer of de rapportage klopt met wat je waarneemt.
 - Analyseer de scoringsrapportage en de rapportage uit de telefooncentrale.
Beoordeel daarbij bij een **inboundproject** de volgende grootheden:
 - . afspraken over servicelevel (wachtijden)
 - . prognose van het aantal te verwachten gesprekken
 - . aantal afgebroken gesprekken van het totale aanbod (abandoned rate)
 - . aanname percentage (het daadwerkelijk aantal gevoerde, dus effectieve gesprekken)
 - . gemiddelde gespreksduur.of:
Beoordeel daarbij bij een **outboundproject** de volgende grootheden:
 - . aantal te bellen records
 - . maximaal aantal belpogingen
 - . resultaat (succesvol aantal gescoord)
 - . productie effectief per uur.
 - Stel vast of er maatregelen zijn genomen om dalende of stijgende SLA's te beïnvloeden.
 - Beschrijf of je dezelfde of eventueel andere oplossingen zou hebben bedacht. Geef hiervoor argumenten.
 - Formuleer je eindconclusie.Verwerk je bevindingen in een notitie en bespreek deze met je praktijkopleider.

3. Terugkoppeling rapportage aan het telebusinesssteam
De analyse van de rapportage kan aanleiding geven tot aanbevelingen voor het team.
- Geef, onder begeleiding van een ervaren supervisor of je praktijkopleider, een mondelinge of schriftelijke toelichting op de rapportage en de conclusies aan het team.
 - Draag oplossingen aan.
 - Voeg eventueel aandachtspunten toe voor de zogenaamde zachte criteria zoals:
 - . klant- en servicegerichtheid
 - . gesprekstechnieken
 - . verkoopvaardigheid
 - . omgaan met weerstand
 - . productkennis
 - . enthousiasme
 - . attitude.
 - Vraag feedback van de telebusinessmedewerkers:
 - . hebben zij de rapportage begrepen, zijn er nog vragen?
 - . vinden zij de aanbevelingen relevant en realiseerbaar?Luister naar hun argumenten en probeer een zo duidelijk mogelijke toelichting te geven op je bevindingen.
- Evalueer de terugkoppeling van de rapportage aan het telebusinesssteam met je praktijkopleider en verwerk je bevindingen in een notitie. Vermeld daarbij je leerpunten voor een volgende terugkoppeling.
4. Terugkoppeling rapportage naar de manager
Maak eenzelfde rapportage als in opdracht 3, maar nu gericht op de manager. Verwerk daarin dezelfde punten.
Bespreek deze rapportage met je praktijkopleider en stel dan ook het verschil aan de orde tussen terugkoppelen naar een team en naar een manager.
Bepaal in overleg met je praktijkopleider of je rapportage over de prestaties van het team aan de manager verstrekt moet worden. Zo ja, voeg dan een begeleidend schrijven toe aan deze rapportage en zorg dat de rapportage naar de manager gaat.