

## Inleiding

Om de medewerkers te kunnen monitoren op communicatieve vaardigheden, is het voor de teammanager noodzakelijk inzicht te hebben in de doelstellingen, inhoud, meetbaarheid en het verbeteren van klantcontactvaardigheden. De medewerkervaardigheden worden interactief behandeld. Door rollenspellen wordt vervolgens geoefend in het monitoren, het gebruik van het monitoringsformulier en het geven van feedback.

## Leerdoelen

- **Open, Effectief en Inspirerend** coachen op telefonische vaardigheden
- De medewerker stimuleren tot zelfreflectie
- Coachen op gespreksverbetering
- Het betrekkningsniveau van de medewerker herkennen en erkennen
- Ervaren dat je tijd kunt besparen door effectief te coachen

## Korte samenvatting

### Monitoren

Monitoren betekent het zo objectief mogelijk waarnemen en de voortgang meten. Dat doen we op de werkplek zelf of aan de hand van bandopnames. Het doel is dat je meet waar iemand staat.

### Coachen op de werkplek

Met coachen bedoelen wij het helpen talent ontwikkelen van de medewerkers tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Het ondersteunen van iemands ontwikkeling doe je met behulp van een arsenaal aan communicatieve vaardigheden zoals vragen stellen, feedback geven, doelen formuleren etcetera.

De doelstellingen van een KCC kunnen zijn:

1. First Call Resolution
2. Overtreffen van de klantverwachting
3. Commercie, waardecreatie

De doelstellingen van Coaching op de werkplek zijn:

1. Medewerkers coachen en ontwikkelen om te excelleren in klantcontacten
2. Coachen op een **Open, Effectieve** en **Inspirerende** manier

## Coachvaardigheden

Om open, effectief en inspirerend te coachen heb je een aantal coachende vaardigheden nodig.

Belangrijke coachende vaardigheden zijn onder andere:

- aandachtig kunnen luisteren;
- de juiste vragen stellen en doorvragen;
- de medewerker zelf laten reflecteren;
- de medewerker zelf met oplossingen laten komen;
- tijd nemen om je in de medewerker te verplaatsen;
- de medewerker spiegelen zodat hij bewust wordt van zijn gedrag en de impact ervan;
- samen doelstellingen kunnen bepalen.

Het is vaak verleidelijk om tijdens het coachen de ander te helpen met het geven van raad, of oplossingen, in je enthousiasme wil je graag de ervaringen delen die jij al hebt.

De medewerker kan door alleen te luisteren niet het maximum uit zich zelf halen. Om goed te kunnen coachen is het belangrijk om je zelf voor een deel onzichtbaar en ontwetend te maken.

Door vragen te stellen kun je de medewerker stap voor stap begeleiden in een zelfontdekkend denkproces.

**Met passie en vakmanschap naar de top ...**

## Inleiden van het gesprek

Bij een coachsessie is het voor de medewerker prettig wanneer vooraf aangegeven wordt hoe je gaat coachen. Essentieel is dat je aangeeft dat je wilt coachen op basis van openheid in functie en vertrouwen. Stress en weerstand worden grotendeels weggenomen door de manier waarop dit gebeurt.

De **houding** van de coach bepaalt of iemand open staat voor feedback. De manier waarop je communiceert maakt duidelijk of je gaat beoordelen (zo voelt de medewerker dit) of dat je hem/haar gaat helpen zijn/haar performance te optimaliseren. Ofwel samenwerken aan zijn/haar ontwikkeling.

## Doelstelling bepalen

Als coach wil je de medewerker op een steeds hoger niveau brengen. Zelf heb je een heldere doelstelling voor ogen, vergeet echter niet aan de medewerker te vragen welke doelstellingen zij/hij zelf heeft. Je geeft hier de medewerker de kans om vooraf aan te geven met welke zaken hij/zij nog moeite heeft. Feedback hierop wordt dan makkelijker geaccepteerd. Op deze manier kun je samen afspreken wat jullie gezamenlijke doelstellingen zijn. Hier creëer je een “wij” gevoel mee. Je profileert je dan als iemand om mee te leren.

## Samen gesprekken luisteren

Door gesprekken te tapen en samen met de medewerker te beluisteren, kun je coachen op elk geschikt tijdstip. Daarnaast is het voor de medewerker op deze manier een stuk gemakkelijker om op zijn eigen gesprekken te reflecteren.

## Welke notities maak je

Om een medewerker gerichte en onderbouwde feedback te kunnen geven is het belangrijk notities te maken. Uitspraken kun je dan letterlijk herhalen.

Laat de medewerker ook vooral zelf meeschrijven en gebruik zijn notities steeds weer als startpunt voor de nabespreking.

Noteer zowel positieve als minder positieve punten die je wilt bespreken en noteer de klantnaam en andere opvallende onderwerpen uit het gesprek. Maak de notities op kladpapier en nog niet op het coachformulier. Dan komt het bij de medewerker minder definitief over en voelt hij/zij dat er nog ruimte is om erover te praten.

## Coachformulier Klantcontact Gesprekken

Wanneer je samen met de medewerker drie tot vier gesprekken beluisterd en nabesproken hebt, leg je de bevindingen vast.

## Opdrachten tijdens de training

- Oefeningen met klantloyaliteit: welke vaardigheden hebben de grootste impact op de klantloyaliteit? Wat kunnen de gevolgen zijn bij het anders uitvoeren van deze vaardigheden? Bij welke vaardigheden zie jij zelf het effect nog niet? Op welke vaardigheden verwacht je dat je medewerkers weerstand zullen hebben? Bij welke vaardigheden hebben je medewerkers op dit moment het meest baat en waarom?
- Beoordelen criteria (aan de hand van voorbeeld gesprekken)
- Tops en tips aan medewerker (luisteren naar een gesprek)
- Door effectief te coachen kun je jezelf veel tijd besparen; gouden tips zijn ...