

# Fleet Support schakelt op naar betere communicatie:



## professioneler en klantgerichter telefoneren



We zijn op bezoek bij Fleet Support, onafhankelijk specialist en adviseur in wagenparkmanagement. Een dynamisch bedrijf, 20 jaar jong en in vier jaar tijd qua omvang verdubbeld. Met klinkende namen als UPC, Nuon en Deloitte in het klantenbestand. 50 medewerkers werken gezamenlijk aan een goed product. Locatie: Arnhem. IMK Opleidingen werd gevraagd de klantcontacten van de medewerkers te verbeteren. Met een focus op zakelijk corresponderen en klantgerichte telefoonbeantwoording. Een succesvol maatwerkproject!



### 180 inkomende telefoontjes per dag

De fleet-administrators van Fleet Support beantwoorden de vragen van maar liefst 50.000 leaserijders in Nederland en daarbuiten. Vragen over het bestellen van nieuwe auto's, schades, de wisseling van winter- en zomerbanden, noem maar op. Ze maken van alles mee. Als geen ander moet dit team van 10 medewerkers kunnen inspelen op onverwachte situaties. En dat kunnen ze! We spreken Geerteke Wierds daarover, de opleidingscoördinator van deze medewerkers.

### Wat voor soort traject hebben jullie opgezet?

"Aanvankelijk dachten we aan een standaardtraining klantgericht telefoneren. In overleg met IMK Opleidingen ontdekten we dat we eigenlijk meer wilden. Inmiddels is iedereen persoonlijk gecoached, en is er een echte kwaliteitsverbetering doorgevoerd. Het team fleet-administrators draait echt beter en professioneler. De deelnemende medewerkers hadden heel verschillende achtergronden, van klantenservice tot zuiver administratief. Nu zijn het stuk voor stuk service-specialisten geworden."

### Wat zijn de resultaten van het traject?

"Dankzij de training en coaching kunnen onze mensen lastige telefoontjes veel beter aan. Ze weten te kiezen voor een passende strategie. En ... ze hebben geleerd in een gesprek de lead te bewaren. Heel belangrijk natuurlijk, dat je voelt dat je een situatie meester bent. Ook

belangrijk is dat ze geleerd hebben hoe een gesprek netjes en respectvol af te ronden. En ... hoe houd je het kort? Verder wordt er bij respons nu slimmer gekozen tussen e-mail en telefoneren. Wat bel je persoonlijk door, wat kan beter per mail? Na het traject hoorden we dat medewerkers na een dag werken veel minder moe zijn, minder stress hebben en zich zekerder voelen in hun werk. Dat is pure winst."

### Hoe zag de mix van groepstraining en coaching eruit?

"We zijn begonnen met werkobservaties. De IMK-trainer is een dag naast onze mensen gaan zitten en heeft meegeluisterd. Dat was even schrikken, maar wende al snel. Mede dankzij de kunde van de trainer. Die werd echt één met de groep, at met ze mee in de pauze en wist snel een brug te slaan. Daarna volgde een plenaire sessie met terugkoppeling van de observaties. Daarbij maakten we ook gelijk afspraken over het opnemen van gesprekken in de periode erna. Aansluitend kreeg de groep een klassieke trainingsdag telefoonvaardigheden. Daarin werden ook opgenomen gesprekken besproken en kregen de deelnemers individueel feedback."

### Wat is jullie ervaring met de coaching on-the-job na groepstraining?

"Heel positief. Er zijn mensen die veel te snel praten, anderen die moeten leren dat 'less is more'. Daar moet je persoonlijk op gewezen worden. Verder werd nagegaan wat de feitelijke vraag van een beller is. Wat is het kernprobleem dat nu om een oplossing vraagt? Tegelijkertijd werd er individueel naar de e-mail beantwoording gekeken. Afsluitend volgde nog een plenaire sessie. Coaching was een duidelijke verrijking van het traject. Nu, maanden later, organiseert het team op gezette tijden intervisiegesprekken. We zijn echt heel tevreden."