

Communicatie als onderdeel van het werkproces.

Bent u een klant van deze tijd?

Een groot gedeelte van uw klanten beoordeelt uw onderneming en uw medewerkers op uitstraling en imago. Naast intermenselijke communicatie speelt ook telefonische communicatie hierin een essentiële rol. Denkt u maar eens aan die keer dat u zelf een bedrijf belde en dacht “wat een onprofessioneel bedrijf”, terwijl het slechts die ene medewerker was die het gesprek aannam...

Met de aanschaf van dit systeem koopt u een oplossing! Een middel om de concurrentie het hoofd te bieden, de bereikbaarheid te vergroten en kosten te besparen. Uw bedrijf verwacht dit, maar bedenk dat de offerte vooral om apparatuur gaat. Dus geldt:

product + training/begeleiding + uw inspanning = oplossing

Als de apparatuur geplaatst is, moet uw organisatie er zelf mee werken en daarvoor heeft u veel kennis nodig, die u alleen kunt krijgen van een bedrijf met veel kennis van gebruik en juist niet techniek.

U kunt al snel uitrekenen dat het dan honderden euro's per jaar oplevert. Of u het gelooft of niet, wij vragen u slechts een fractie hiervan te investeren in de kennis van uw medewerkers, u zult er geen spijt van hebben ! En wij ook niet, het levert ons altijd een zeer tevreden klant op.

Daarom bieden wij door Advies, Begeleiding en Training **tijdens de implementatie** een voorschot op de optimalisatie in 6 stappen. Dit doen wij in samenwerking met een ervaren partij: Smart Advies, Begeleiding en Training

Nummerplantraining.

Het management en kerngebruikers ontvangen in een interactieve sessie informatie over de verschillen tussen de oude en de nieuwe centrale. Het doel van de interactieve sessie is de mensen die niet of deels bij de beslissing betrokken zijn geweest deelgenoot te maken. Zo kan goed nagedacht worden over het gebruik van verschillende aspecten van de nieuwe centrale en hoe u deze zo goed mogelijk kan implementeren in uw organisatie. Hiermee vergroot u het draagvlak binnen de organisatie. Na deze training bent u samen in staat het nummerplan te bepalen en te (her)schrijven. Hierna zal de projectleider dit met u doornemen.

Verslaglegging

Er wordt een verslag gemaakt van de besproken onderwerpen in de training met daarin beschreven de aandachtspunten bij het implementeren van het nieuwe telefoonsysteem. Aan de hand van een checklist kan de organisatie nadenken over de inrichting van het systeem en over hoe de nieuwe techniek te communiceren binnen de organisatie

Interview medewerkers en advisering.

Als uw organisatie behoefte heeft aan een intern (of extern) communicatieonderzoek, dan kan dit aansluitend aan - of voor de nummerplan training gebeuren. Om knelpunten bloot te leggen, terugkoppeling van de gebruikers te krijgen of een communicatieplan op te stellen. Met deze inventarisatie kunt u dan beter gefundeerd een werkwijze opstellen, die in het nummerplan uitdrukking vindt.

Verslaglegging

Er wordt een verslag gemaakt van de resultaten van het onderzoek

Functioneel testen.

Als wij naar uw wensen de programmering hebben verzorgd, vragen wij u om deze programmering te testen op gebruikersniveau. Klopt de technische inrichting met de functionele werking van het systeem. Bijvoorbeeld bij de inzet van keuze menu's: kloppen de teksten bij de ingetoetste keuze. Dit testen schiet er soms bij in. Het functioneel testen kunt u laten doen door ervaren testers. Het functioneel testen na de programmering en/of op de dag van de overname voorkomt verrassingen en kan ook leiden tot een nog beter inzicht in de werkwijzen.

Apparatuur instructie.

De mate waarin uw nieuwe centrale voordelen biedt staat of valt natuurlijk met de kennis van de gebruikers. Op diverse niveaus in de organisatie bieden wij instructie op de (bedien)toestellen en applicaties zodat efficiency gewaarborgd is en het draagvlak binnen de organisatie wordt vergroot.

Communicatietraining.

Het moment dat een gebruiker nieuwe apparatuur krijgt, is ook het moment dat we het gedrag aan de telefoon onder de aandacht kunnen brengen. Het wordt als het ware een geheel. Een nieuw toestel betekent ook een nieuwe manier van klantcontact. Een ideaal moment om de kennis van omgangsvormen aan de telefoon weer op te frissen of nieuw in te brengen.

Begeleiding in dienststelling.

Op de dag van overname is begeleiding van belang. Veel gebruikers moeten wennen aan de nieuwe manier van werken of hebben vragen die ook de collegae nog niet kunnen oplossen. Wij bieden de 'eerste hulp bij ongemakken', niet alleen voor de telefonistes maar voor iedereen in de organisatie. Deze dienst kan ook worden uitgebreid met functioneel testen.