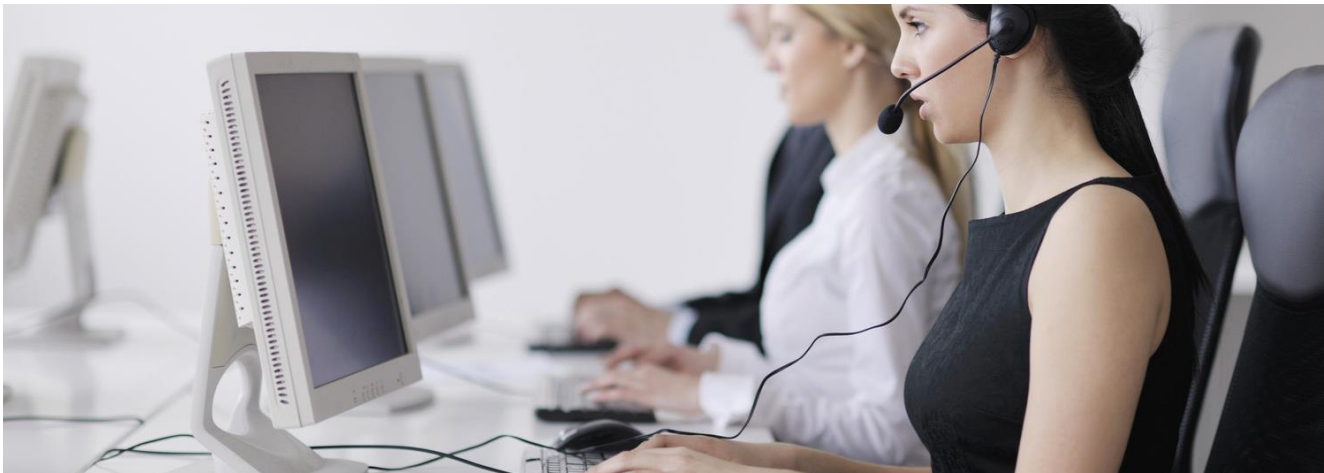


Verbetertraject helpdesk–servicedesk.



Omschrijving

De medewerkers van je servicedesk of helpdesk zijn het visitekaartje van je organisatie. Ze bepalen voor 80% het imago. Klanten helpen is volgens mij niet hun belangrijkste functie, al klinkt dat misschien raar. Ze hebben drie belangrijke taken. In deze volgorde:

- Ze zorgen dat klanten zich welkom voelen.

Ze zorgen dat ze klanten gastvrij ontvangen zodat die zich welkom voelen.

- Ze zorgen dat klanten zich gehoord voelen.

Ze zorgen dat klanten het gevoel hebben dat de medewerk(st)er écht begrijpt wat er aan de hand is en wat de gevolgen daarvan zijn.

-Ze zorgen dat klanten zich geholpen voelen.

Ze zorgen dat klanten het gevoel hebben dat er alles aan wordt gedaan om ze te helpen.

Soms heeft een helpdesk of servicedesk een professioneel zetje in de rug nodig. Ze mogen net die extra vraag stellen. Beter- en meer informatie in tickets zetten. Klanten wel het goede gevoel geven. Het gesprek met die boze klant wel weten om te buigen. Of zich net wat beter kunnen verplaatsen in de klant. Omdat die geen domme vragen stelt. Herken je dat?

Trainingen

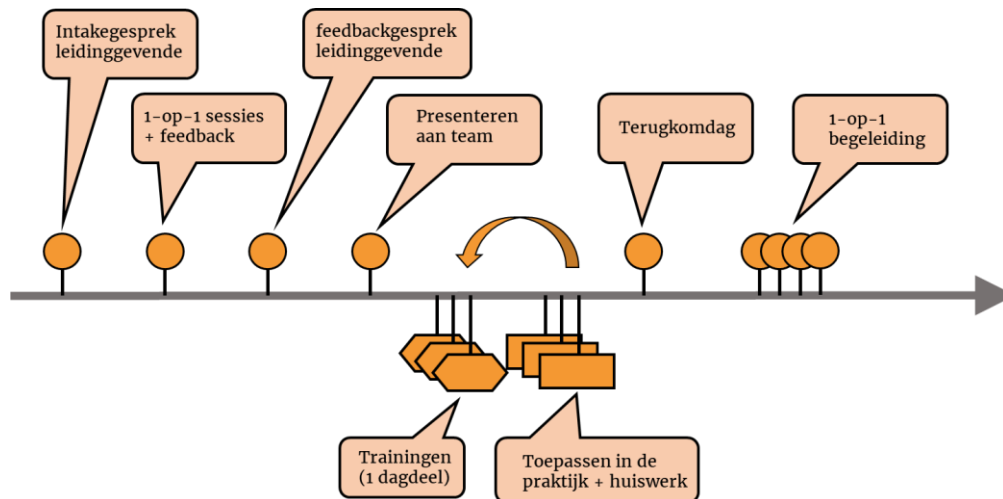
Een servicedesk training is natuurlijk waardevol. Je mensen halen er altijd waardevolle tips uit. Met een beetje mazzel zetten ze die ook in de praktijk in. Dat is allemaal winst. Je merkt ook dat de training niet die gedragsverandering brengt waarop je had gehoopt. Je wilt meer.

Traject

Als je echte gedragsverandering wilt dan weet je dat je meer nodig hebt dan alleen een training. Dan wil je, om te beginnen, dat je medewerkers maximaal gemotiveerd zijn om te veranderen en groeien. En dan zorg je dat je trainingen opvolgt. Gedragsverandering vraagt om herhaling. Maar hoe pak je dat aan?

Hoe zou je het vinden als we samen een verbetertraject starten om je servicedesk of helpdesk naar het volgende niveau te brengen? Met echte, blijvende, verandering? Zodat je medewerkers ook werkelijk toepassen wat ze hebben geleerd.

Een verbetertraject voor je helpdesk of servicedesk zou er zo uit kunnen zien:



- 1. Intakegesprek leidinggevende.** We gaan eerst samen om tafel om te bespreken welke uitdagingen je ervaart als het om je helpdesk of servicedesk gaat.
- 2. 1-op-1 sessies + feedback.** Ik kijk en luister een uurtje mee met ieder van je medewerkers. Ik noteer mijn bevindingen en geef je medewerkers direct persoonlijke feedback.
- 3. Feedback leidinggevende.** We bespreken samen wat ik heb gezien en gehoord. Dat combineren we met jouw eigen ervaring. Op basis daarvan bepalen we een aantal thema's waarop ik je mensen ga trainen en begeleiden.
- 4. Presenteren aan team.** Ik presenteer onze bevindingen aan je servicedesk of helpdesk team en ik vraag ze om hun mening en inbreng. Waar nodig passen we de thema's daarop aan.
- 5. Trainingen en toepassen in de praktijk.** Ik train je mensen op de gekozen thema's. Dat doe ik in trainingen van een dagdeel (halve dag). Daarna gaan ze ermee aan de slag. Ik geef ze huiswerkopdrachten mee. Het aantal trainingen hangt af van de thema's die we hebben gekozen.
- 6. Terugkomdag(en).** Na afloop van de trainingen verzorg ik een of meer terugkomdagen. Die zijn bedoeld om je mensen te ondersteunen bij wat ze nog lastig vinden en om te herhalen.
- 7. 1-op-1 begeleiding.** Waar nodig ondersteun ik je mensen 1-op-1 bij uitdagingen. Soms werkt dat net even krachtiger dan een groepssessie.

Wat voor thema's?

Mogelijke thema's voor dit traject zijn (door)vraagtechnieken, verwachtingsmanagement, omgaan met weerstand en tegenwerpingen, telefoonetiquette, lichaamstaal en stemgebruik, gedragsstijlen en klantperceptie. Iedere combinatie is mogelijk.

Waarom werkt dit?

- We doen het traject samen. De combinatie van onze kennis en ervaring maakt het sterk.
- We zorgen dat je mensen gemotiveerd zijn door de 1-op-1 feedbacksessies en doordat we hun mening en inbreng vragen. Dat zorgt dat ze het geleerde ook echt toepassen.
- We zorgen voor herhaling. Alleen door herhaling bekijft nieuw gedrag.
- Je mensen passen het geleerde direct na de training toe door huiswerkopdrachten. Er gaat niets boven oefenen in de praktijk.
- Ik begeleid je mensen 1-op-1 als dat nodig. Zo pakken we ook persoonlijke uitdagingen aan.
- Een traject als dit is altijd maatwerk. De uiteindelijke inhoud en duur hangt af van de praktische uitdagingen en jouw doel(en). Die bepalen we samen. Het traject past dus als een handschoen op je team.

Nieuwsgierig?

Bel me of stuur me een bericht. Dan maken we kennis en praten we samen. Ik beantwoord je vragen met plezier!