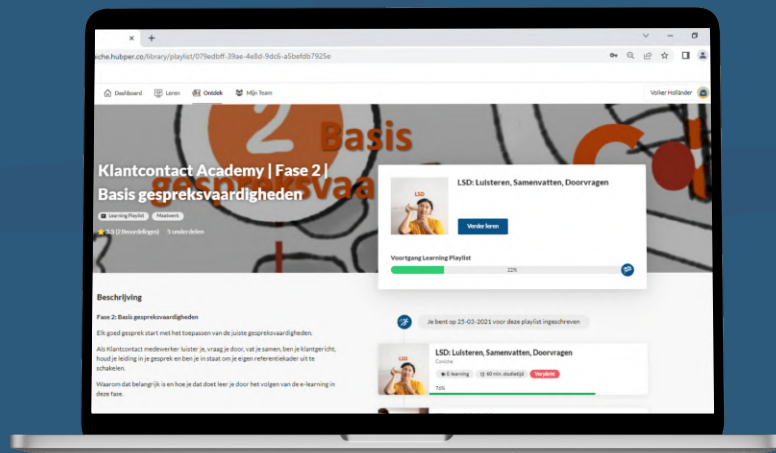


Besparen op klantcontact?

Unlock de voordelen van online learning content!





Online learning content: de sleutel tot besparing

Het klinkt als een cliché en daarom is het waar: contact met klanten wordt steeds belangrijker. Met die kennis groeit ook de bewustwording dat met klantcontact veel geld kan worden bespaard. Tegelijkertijd zien we de kosten die besteed worden aan klantcontact juist stijgen.

Bij Coniche hebben we de ideale manier ontwikkeld om kosten te kunnen besparen op klantcontact: **online learning content**. Dit zijn online trainingen waarbij iedereen die zich bezighoudt met klantcontact zijn of haar klantcontactvaardigheden sterk kan verbeteren. Dit wordt o.a. gedaan aan de hand van korte video's en praktijkvoorbeelden. Door deze trainingen aan medewerkers aan te bieden, zien we dat bedrijven een aantal positieve resultaten en effecten binnen het klantcontactteam behalen:

- Een besparing van 25% op begeleidingskosten
- 50% minder uitstroom tijdens de onboarding
- 3x minder verzuim in de operatie
- 30% minder tijd aan het geven van trainingen aan het team

In deze whitepaper kom je meer te weten over de voordelen van het implementeren van online trainingen, hoe het is opgebouwd en hoe de online cursussen via video jouw bedrijf kunnen helpen bij het contact met klanten. We hebben de voordelen apart op een rij gezet in deze whitepaper.

Learning content

wat is het?

Als middel om kosten te kunnen besparen, heeft Coniche de **online learning content** ontwikkeld. Voor elke rol binnen klantcontact, van teamleiders tot medewerkers en van trainers tot workforce management specialisten, zijn er op maat gemaakte leerlijnen aanwezig. Tijdens het volgen van de verschillende modules van deze leerlijnen kom je langs allerlei onderwerpen die relevant zijn om jouw klantcontactvaardigheden te verbeteren. Elke module bestaat uit een aantal video's en aanvullende vragen om de content beter te laten beklijven.

Elke klantcontact medewerker is natuurlijk uniek. Daarom hebben we ook een assessment ontwikkeld dat een medewerker inzicht geeft in zijn of haar persoonlijke ontwikkelingsbehoefte. Als teamleiders of coach krijg je via de leeromgeving ook toegang tot een overzichtelijk dashboard waarmee je de voortgang van jouw team kan bijhouden. Werk je liever met je huidige leeromgeving? Geen probleem! De online learning content kan moeiteloos worden geïntegreerd met jouw huidige systeem.



De voordelen van **Learning content**



Sneller aan de slag

Dit klinkt vast niet als verrassing: de werkplek is aan het veranderen. Nieuwe generaties betreden de arbeidsmarkt, zijn veel meer thuis in slimme technologieën en volgen de laatste online trends op de voet. Daarnaast zijn medewerkers - mede door de coronaperiode - veel meer gehecht geraakt aan een flexibele werkplek: thuis én op het werk.

Met online learning content zijn je medewerkers een stuk sneller aan het werk. Dat is niet alleen leuker voor henzelf, maar bespaart natuurlijk ook veel tijd tijdens de onboarding. Iedere medewerker kan op zijn of haar eigen tempo de persoonlijke leerlijn volgen. Hierdoor is het mogelijk om een groot deel van de onboarding op individuele basis te doen en is de organisatie niet langer afhankelijk van het ‘vullen van klassen’.

Door de online learning content te gebruiken, zien we dat er 50% minder medewerkers uitstromen tijdens de onboarding. Ook zien we een afname van 30% van de totale trainingstijd. Het mag duidelijk zijn dat dit positieve impact heeft op de opleidingskosten

“Door de online learning content is onze onboarding van nieuwe klantcontactmedewerkers effectiever en is de uitstroom verlaagd.”



Björn van de Voorde

Senior Manager Contact Center, ABN AMRO

Een baan om trots op te zijn

Klantcontact is een vak met een enorm carrière perspectief. Helaas haken veel werkzoekenden af bij het woord 'contactcenter' waardoor klantcontact vacatures niet altijd even populair zijn.

Een soortgelijke trend zien we terug in het verloop binnen klantcontact. De meerderheid van de klantcontactafdelingen kent een enorm verloop. Percentages van 60 tot 80 procent zijn inmiddels eerder norm dan uitzondering. Onderzoek wijst uit dat dit vooral komt door een gebrek aan ontwikkeling en perspectief. Het salaris is in sommige gevallen zeker een reden om te vertrekken maar absoluut niet de belangrijkste reden! De mogelijkheden om te kunnen ontwikkelen (en daarmee het carrièreperspectief) moeten concreet zijn: naar welke rollen kan ik toegroeien en wat kan ik hier zelf aan doen?

Om dit perspectief concreet te maken, heeft Coniche online leerlijnen ontwikkeld voor belangrijke rollen in klantcontact zoals senior medewerker, teamleider, workforce management specialist, trainer en coach. Medewerkers kunnen hier online, op elk moment en individueel mee aan de slag. Ter ondersteuning is er een ontwikkel assessment beschikbaar om de medewerker meer inzicht te geven in zijn of haar persoonlijke ontwikkelingsbehoefte.





Drie zaken zijn van cruciaal belang om verloop tegen te gaan:

1. Bied medewerkers bij aanvang direct een duidelijk loopbaanpad binnen (en buiten) het klantcontact. Faciliteer de mogelijkheid voor medewerkers om zichzelf te ontwikkelen naar diverse rollen in klantcontact.
2. Bied de mogelijkheid om op individuele basis in te stromen én door te ontwikkelen. Zo is het niet nodig dat (nieuwe) medewerkers wachten tot er een nieuwe trainingsklas start.
3. Aandacht! Ongewenste uitstroom voorkom je door aandacht te schenken aan je medewerkers. Bied de mogelijkheden om zichzelf te ontwikkelen in een richting die ze welf ambiëren. Maar geef bijvoorbeeld ook individuele aandacht door te vragen hoe het met ze gaat, waar ze goed in zijn en vraag actief naar feedback van de medewerker.

Laat klantcontact onderscheidend zijn

Wat is er meer frustrerend voor een klant? Een klantcontact medewerker die je even in de wacht zet om de juiste informatie te achterhalen óf een die niet in staat is de juiste vragen te stellen om het echte probleem te achterhalen?

Wij zien vaak dat medewerkers nog te weinig bagage hebben om hun vak echt goed uit te kunnen oefenen. Bij veel organisaties ligt de nadruk tijdens onboarding en instroom namelijk op product- en systeemtrainingen en worden gespreksvaardigheden beschouwd als iets wat kandidaten al moeten kunnen. Echter, het succes van de medewerker, en daarmee de hele klantcontactafdeling van jouw organisatie, is vooral afhankelijk van de gespreksvaardigheden. Hiermee kan een medewerker namelijk een echte connectie maken met de klant. Dat zorgt weer voor minder (herhaal)contacten en gesprekken die korter duren. Kortom een significant onderdeel in het besparen op klantcontact.

Met de online learning content maken we de trainingen interactiever en daarmee leuker om te volgen. Door de trainingen kan een klantcontact medewerker zich ontwikkelen op een aantal punten:

- Het voeren van gestructureerde en effectieve gesprekken
- Het herkennen van emoties van klanten
- Het analyseren van problemen

Learning content

iets voor jouw organisatie?

- Altijd inzicht in de ontwikkeling van jouw personeel
- Verkort onboarding en vermindert uitstroom
- Snel en eenvoudig aan de slag in ons of jouw eigen systeem
- 30% minder trainingen van personeel nodig

Ben je na het lezen benieuwd wat de online learning content jouw organisatie of team kan opleveren? Dat laten we je graag zien door middel van een 45 minuten durende demo. Via onderstaande knop maak je direct een afspraak met een van onze specialisten!

[Demo inplannen](#)



Unlock onderscheidend klantcontact