

GEÏNTEGREERD OPLEIDINGSPROGRAMMA

Om de opleidingsinvestering zo optimaal mogelijk te laten renderen werken wij met een zogenaamd geïntegreerd opleidingsprogramma waarin de opleiding geen losstaande factor is maar een onderdeel van een geheel. Dit geheel ziet er als volgt uit:

- Allereerst vindt er door middel van een **onafhankelijke en objectieve 0-meting een analyse** plaats van het huidige klantcontact en kwaliteit van de klantenservice (dit kan zowel de interne als externe klant betreffen).
- Op basis van de analyse worden er in overleg met u **maattrainingen** verzorgd. De trainees worden vooraf gevraagd leer- en ontwikkelingsvragen in te leveren.
- Tijdens de training wordt er gewerkt met een zogenaamd **POP-formulier**. De trainee houdt daarin ontwikkeling en leerpunten bij.
- Na de training vindt er bij de betrokken trainees **coaching on the job plaats**; het geleerde wordt in de praktijk geïntegreerd.
- Na 3 maanden vindt er een **2^e meting** plaats op basis van dezelfde criteria als bij de 0-meting. Op deze manier zijn er op objectieve wijze ontwikkelingen of hiaten in de ontwikkeling te constateren.
- Desgewenst vindt er na de meting coaching on the job of een aanvulling op de training plaats.
- Het **POP-formulier vormt de basis voor beoordelings- en voortgangsgesprekken**.
- Zowel de directe **leidinggevendenden als daarvoor aangestelde kwaliteitsmedewerkers worden opgeleid** om zowel de de opleiding, de metingen als de coaching on the job zelf uit te voeren. Hiervoor hebben wij 3 trainingen:
 - Coach de coach;
 - Training kwaliteitsmedewerker;
 - Training leidinggeven contact center.
- Na deze trainingen kunt u dus geheel **zelf de kwaliteit van uw klantenservice blijven optimaliseren en borgen**.
- **Nieuwe werknemers** worden meteen in dit plan opgenomen.
- Na 6 maanden vindt er een **evaluatie** plaats waarin er gekeken wordt waar u nog ondersteuning nodig heeft in het beheersen van uw eigen proces.

Het voordeel van deze geïntegreerde aanpak:

- Optimaal rendement van de training.
- Borging kwaliteit.
- Opleiding is onderdeel van ontwikkeling.
- Continue kwaliteitsbewaking.
- Extra ontwikkelingsmogelijkheden voor medewerkers ter verhoging van werktevredenheid.

Justine Dorhout
Just a Coach
www.justacoach.nl
06 26 15 23 94

Cathelijne Porat-Lamers
Like Solutions
www.likesolutions.nl
06 42 90 36 81



Like Solutions