

Coach your way to NPS

Dimitri Jambé – Consultant&trainer @THoCC

Wil jij als coach je medewerkers kunnen inspireren met technieken, handvaten en voorbeelden die echt het verschil zullen maken?

Als **Coach of Teamleader** in een klantendienst-omgeving ben je **verantwoordelijk voor de prestaties van je team**. Je ondersteunt hen op alle mogelijke manieren om individuele en collectieve doelstellingen te behalen.

De duurzaamheid van de training van agenten wordt vaak bepaald door de mate waarin de interne coach de vaardigheden die hij aanleert zelf ook voldoende beheerst. Het is belangrijk dat de coach voldoende handvaten heeft om in staat te zijn gepaste voorbeelden uit de praktijk te halen.

Waarom zou een teamcoach dan geen vaardigheidstraining volgen met dezelfde inhoud als agenten maar gericht op de coach?

De opleiding

Mogelijk meet jouw organisatie vandaag al CSAT of NPS en ongetwijfeld wordt er van jouw team verwacht dat ze conversaties voeren die gelukkige en trouwe klanten genereren?

De opleiding voorziet de teamcoach van voldoende inhoudelijke bagage en handvaten om de medewerker te ondersteunen in zijn dagelijkse conversatie met de klant.

Komen deze stellingen jou bekend voor?

Ik merk dat sommige van mijn medewerkers minder “kwade klanten” krijgen dan anderen maar kan er moeilijk de vinger op leggen wat die medewerkers anders doen.

Ik vertel mijn medewerkers dat ze empathische moeten zijn maar als ze dan voorbeelden vragen vind ik het moeilijk deze concreet te maken.

Onze klanttevredenheidsscores zijn slechts matig terwijl we keihard werken om elke klant goed verder te helpen.

Het uiteindelijke doel is de agenten goed gesprekken te laten voeren door op het juiste te coachen en dus zo de **NPS-score van de klantendienst te verhogen!**

Let wel op: dit is geen managementopleiding of een opleiding over hoe je juist feedback aan jouw medewerkers geeft. Om deze vaardigheden verder te ontwikkelen hebben we andere opleidingen zoals de Expert Class Contact Center Management of de 4-daagse opleiding Stepping up to leadership.

Praktisch

Data? Dinsdag 02/05 en 12/09

Tijdstip? 9u tot 17u

Waar? THoCC: Veemarkt 5, Mechelen

Prijs? 375 € per deelnemer
430€ 1/2^{de} dag opvolging

Na de opleiding van 1 dag is er ook opvolging mogelijk om de coach in staat te stellen een goed coachingprogramma op te stellen. Dit kan zijn door in tandem te gaan coachen met de interne coach of samen gesprekken te beluisteren om de aangeleerde technieken toe te passen en hier ook vertrouwd mee te geraken. Afhankelijk van de planning en to do's met de coach kan dit een halve dag of een dag zijn. Er valt ook nog te bekijken of hier een vervolgtraject aan kan gekoppeld worden.

Wie is Dimitri?

Specialisaties:

- Klantcontact met impact



Inschrijven

Ben je overtuigd dat deze opleiding een meerwaarde kan zijn voor jou, je agenten en organisatie? Surf dan snel naar onze website en bevestig je inschrijving!



Meer informatie? Stuur dan een mailtje naar info@thocc.com of contacteer ons op het nummer 015 34 54 94.

