

TELEFONISCH ONTHAAL

Activiteitspool

ADMINISTRATIEVE ONDERSTEUNING EN BUREAUTICA

Formule

Face-to-face

Prijs/deelnemer

160,00 €

Max. aantal deelnemers/sessie

15

Prijs/gereserveerde sessie

1.642,00 €

Prijs/sessie op maat

Neem contact met ons op

Duur van de opleiding

2 dagen van 7 uur opleiding (14h)

Contactpersoon

Patrick GILET Beheerder klantendossiers - IT beheerder

pgilet@erap-gsob.brussels

Beschrijving van de opleiding

Gezien de toenemende complexiteit van onze federale, gewestelijke en lokale regelgeving, de administratieve formaliteiten die deze met zich meebrengen en de zorgwekkende gezondheidscrisis, hebben de burgers steeds meer behoefte aan begeleiding in hun omgang met de lokale overheden. Het verbeteren van het telefonische onthaal is een verwachting die moet worden ingelost door de openbare diensten te moderniseren, niet alleen om het voor de burgers gemakkelijker te maken, maar ook om de lokale openbare diensten een beter imago te bezorgen. Het verbeteren van het telefonische onthaal is zowel van belang voor de gebruiker, die veeleisender is geworden in termen van efficiëntie en kwaliteit van de respons, als voor de administratie die inzet op het beperken van de toevloed aan fysieke contacten, de briefwisseling en de klachten.

Over het algemeen worden verschillende problemen aangehaald. Eindeloos rinkelende telefoons, mensen die zich niet voorstellen bij het opnemen van de telefoon, lage toegevoegde waarde van het antwoord dat gegeven wordt, doorschakelen naar de verkeerde gesprekspartner, het zijn stuk voor stuk situaties die de gebruikers regelmatig tegenkomen.

Het personeel dat is toegewezen aan het telefonische onthaal is vaak ontoereikend om alle oproepen te kunnen beantwoorden, is weinig geschoold of weinig gemotiveerd. De medewerkers hebben het bovendien soms moeilijk om de verschillende opdrachten die hen toegewezen werden, met elkaar te verzoenen of beschikken over onvoldoende middelen om de eigen taken uit te voeren (probleem van het bijwerken van listings, onvolledige gidsen, enz.), wat stress en agressiviteit veroorzaakt die afbreuk doen aan het imago van de administratie.

Daarom moet de verbetering van de kwaliteit van het onthaal van de telefooncentra en de medewerkers aan de telefoon van de verschillende afdelingen een opleidingsprioriteit blijven.

Doelstellingen

De onderstaande doelstellingen zijn algemene doelstellingen die gelden voor de klassikale en de online formule:

- Weten hoe te reageren, te informeren en het publiek te begeleiden;
- De telefooncultuur van de administratie ontwikkelen;
- De kwaliteit van uw communicatie aan de telefoon vergroten;
- Er almaar vlotter in worden;
- Blijk geven van de juiste reflexen aan de telefoon;
- Kunnen omgaan met moeilijke situaties en een divers publiek;
- Weten hoe een kwetsbaar publiek te benaderen;
- Tijd besparen en efficiënter werken door te multitasken;
- De eigen relationele vaardigheden aan de telefoon vergroten;
- Het omgaan met klachten oefenen;

Doelgroep

Meer in het bijzonder is deze opleiding bestemd voor ambtenaren die momenteel of binnenkort in een functie van telefonisch onthaal zijn tewerkgesteld, hetzij in een onthaalcentrum, hetzij in een dienst, alsook voor hun collega's die regelmatig onthaaltaken uitvoeren en voor elke ambtenaar die regelmatig telefonische oproepen moet beantwoorden om zijn of haar doelgroep te informeren (rusthuizen, crèches, PMS-centra enzovoort).

Pedagogische methoden

Methodologie

- De GSOB en de organisator van de opleiding stellen een individueel actieplan op, een dashboard met de individuele doelstellingen van de deelnemers en de middelen om die te bereiken. Dit actieplan vormt de schakel tussen de opleiding en de ervaring op de werkvloer; het stelt de cursist in staat terug te kijken op de eigen doelstellingen en overwegingen en bepaalde concepten of "tips en trucs" in de praktijk te brengen;

- Er zijn fasen van experimenteren/zelfleren op het terrein. Daarom zijn er synchrone activiteiten (uit te voeren in de klas) en aanvullende asynchrone activiteiten ter ontwikkeling van de vaardigheden;
- De deelnemers werken alleen of in subgroepen. Zij brengen in de praktijk wat zij tijdens de opleiding hebben geleerd, volgens hun actieplan en de vaardigheden die zij moeten verwerven of ontwikkelen;
- De pedagogische activiteiten variëren in functie van de behoeften van de deelnemers. Bij alle activiteiten krijgen de cursisten een stelling/situatie, een taak die moet worden uitgevoerd en instructies;
- De methode is in wezen praktisch, actief en constructief, gebaseerd op authentieke documenten. Bij de opleiding worden de volgende documenten gebruikt : handvest van telefonisch onthaal, functiebeschrijving van de onthaalmedewerker, kwaliteitsnorm van het onthaal, competentieroosters, waarden van het bestuur;
- De voorgestelde voorbeelden en oefeningen sluiten aan bij de beroepssituatie van de deelnemers;
- De lesgever ondersteunt zijn presentatie met voorbeelden van reële documenten die verband houden met de opleiding.

Inhoud

- Inleiding tot het telefonisch onthaal in een overheidsadministratie in Brussel

Het beheer van de telefooncentra in de lokale en gewestelijke overheidsdiensten in Brussel

- De behoeften van een gebruiker van een openbare dienst begrijpen (algemene behoeften en specifieke behoeften aan telefonische communicatie)
- Belang en inzet van het telefonische onthaal als heus uithangbord van de administratie
- Een kwaliteitsvol onthaal
 - De bestaande documenten binnen een administratie met betrekking tot de kwaliteit van het telefonische onthaal
 - De rollen van de verzender en de ontvanger identificeren
 - Het mechanisme van de gebruikerstevredenheid analyseren
 - Hoe een tevreden gebruiker identificeren
- De basisregels van telefonische communicatie
 - De specifieke kenmerken en beperkingen van de telefoon
 - De drie soorten telefonisch onthaal
 - Het inkomende onthaal
 - Het onthaalproces
 - Hoe de beller doeltreffend identificeren
 - De vraagstellingstechnieken
 - Het onthaal bij overdracht van een oproep (identificatie, gepersonaliseerde onthaalformule, proces, enz.)
 - Het telefonische onthaal bij het verrichten van een oproep (identificatie, gebruikelijke begroetingsvorm, proces)
 - De drie stappen van het telefonische onthaal
 - Het verzoek van de klant begrijpen en verduidelijken
 - De belangrijkste punten identificeren en aantekeningen maken
 - De aanvraag verwerken en de oproep in goede banen leiden
 - Valideren en afscheid nemen - weten hoe een gesprek af te sluiten en te valideren
 - De opvolging van de oproep verzekeren

- De basisregels van telefonische communicatie
 - Voor een duidelijke stem kiezen
 - Debiet
 - Tempo
 - Intonatie
 - Volume
 - Duidelijke taal spreken
 - Ver weg blijven van jargon, grapjes, stereotypen, enz.
 - Geen formuleringen gebruiken waaruit twijfel, enz. blijkt
 - De principes van duidelijke taal spreken aan de telefoon
 - De principes van actief luisteren
 - Herformuleren om te valideren
 - Weten hoe vragen te stellen
 - Weten hoe vertrouwen te wekken
 - een positieve houding innemen
 - empathie
 - assertiviteit
 - De aan te nemen houdingen bij de omgang met verschillende gesprekspartners
 - Een babbelse gesprekspartner kanaliseren
 - Een ongeduldig iemand te woord staan
 - Omgaan met een agressief persoon
 - Weten hoe agressie tegen te gaan
 - Spanningen neutraliseren
 - Op de juiste manier reageren op intimidatie
 - Een en meerdere klachten beheren
 - Omgaan met kwetsbare gebruikers
- Hoe de inkomende, uitgaande en doorgeschakelde oproep tegelijkertijd op de juiste manier beheren
- Anderen laten wachten
 - Uitleggen wat men aan het doen is en wat men nog zal doen
 - Een beller beleefd begroeten

Beschikbaarheid in de catalogus

Beschikbaarheid (bij voldoende inschrijvingen) en voorwaarden gegarandeerd tot 31 july 2025