

## TELEFONISCH ONTHAAL

### Activiteitspool

ADMINISTRATIEVE ONDERSTEUNING EN BUREAUTICA

### Formule

Online

### 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

4 halve dagen van 3u30

### Contactpersoon

Patrick GILET Beheerder klantendossiers - IT beheerder

pgilet@erap-gsob.brussels

## Beschrijving van de opleiding

De gemeenten, de OCMW's en de plaatselijke afdelingen van de gewestelijke besturen hebben een essentiële opdracht in het in goede banen leiden van het onthaal. Deze lokale besturen zijn diensten die dicht bij de burger staan; ze zijn vaak de eerste contacten die de gebruikers leggen om zich ergens te vestigen, een eerste ondersteuning in een crisissituatie (ook op het gebied van gezondheid), een eerste stap om de nodige hulp te vinden.

In alle besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is personeel aanwezig om elke begunstigde of gebruiker van de openbare dienst te informeren/advies te geven en te begeleiden. Verre van het beeld van logge, trage, procedurele organisaties hebben de lokale besturen een min of meer geformaliseerde procedure ingevoerd voor het onthaal van hun publiek. Sommige van hen streven er voortdurend naar om hun onthaalbeleid in hun verschillende administratieve centra te standaardiseren, op basis van onthaalcharters of kwaliteitsnormen. Er werden centra voor telefonische noodoproepen opgericht.

De verbetering van het onthaal in een overheidsdienst vereist een tweeledige standpuntinname, zowel dat van de

werknemer van de overheidsdienst (die de onthaalprocedure en het onthaalcharter moet toepassen) als dat van de begunstigde van de overheidsdienst. Er moet inderdaad stilgestaan worden bij de typologie van deze laatste. Hoe kan de administratief medewerker zich gepast gedragen in het licht van de diversiteit van deze typologie? Hoe kan men een kwetsbaar of zich onveilig voelend publiek begeleiden?

Uit het onderzoek dat het agentschap Alter voor de UVCW heeft uitgevoerd, blijkt dat "het onthaalconcept is veranderd, (...) omdat het publiek een zo volledig en correct mogelijk antwoord moet krijgen. Dit is een andere opvatting van openbare dienstverlening. (...) Iedereen is verantwoordelijk voor een deel van het imago van de gemeente."

Onthaalmedewerkers staan voor verschillende uitdagingen. Meestal zijn ze geen maatschappelijk werkers en komen ze bij gebrek aan beter op het onthaal terecht, waar ze geconfronteerd worden met kansarme gebruikers. De personeelsleden, vaak van niveau D en soms E, voelen zich niet gekwalificeerd genoeg om een kwaliteitsvol onthaal te bieden. De taak van het onthaal wordt vaak gezien als een laaggeschoolde functie, terwijl het vaardigheden vereist op het vlak van emotionele intelligentie (om een persoon in nood te troosten of om met agressie om te gaan), duidelijke communicatie (om een anderstalig publiek te begeleiden) en organisatorische vaardigheden (om het publiek op doeltreffende wijze op de juiste manier door de grote administratieve centra te loodsen). Bovendien heeft een onthaalmedewerker geen eenduidige missie. Hij kan verantwoordelijk zijn voor verschillende gelijktijdige taken, het fysieke onthaal ter plaatse, het telefonische onthaal, het beheer van de inkomende post, het beheer van de gebruikersstromen en soms de online diensten.

Om tegemoet te komen aan de uiteenlopende behoeften van de burgers, om aan hun verzoeken te voldoen in crisissituaties en om hen zo goed mogelijk naar de juiste dienst te kunnen leiden, hebben de overheden gekwalificeerd personeel nodig, dat is opgeleid in onthaaltechnieken en dat zich volledig kan wijden aan de eigen rol van plaatselijke openbare dienstverlener.

## Doelstellingen

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

- De opdrachten van het onthaal binnen een lokale overheidsdienst definiëren (informereren, adviseren, begeleiden, enz.);
- Een gebruikerstypologie formuleren binnen een lokaal openbaar bestuur;
- Een onthaalomgeving, een onthaalproces en de documenten waaruit het bestaat, definiëren;
- De basis leggen voor een "onthaalkwaliteitscontract" met de deelnemers aan de opleiding;
- Gedragingen van deelnemers in moeilijke opvangsituaties diagnosticeren;
- Vaardigheden in emotionele intelligentie ontwikkelen;
- Duidelijke en effectieve communicatievaardigheden ontwikkelen (actief luisteren, enz.);
- Vaardigheden in het onthaal van "een kwetsbaar publiek" ontwikkelen;
- Vaardigheden op het gebied van stress- en agressiebeheer ontwikkelen (omgaan met ontevredenheid en het voorkomen van crisissituaties);
- Vaardigheden op het vlak van multitasking ontwikkelen;
- Met deze nieuwe vaardigheden aan de slag gaan en de opvolging ervan verzekeren;

## Doelgroep

De deelnemers zijn personeelsleden van instellingen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest opdrachten van openbaar nut uitvoeren.

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
  - 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 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
- De basisregels van
  - Voor een duidelijke stem kiezen
  - Duidelijke taal spreken
  - De principes van actief luisteren
  - Een positieve houding innemen
- De aan te nemen houdingen bij de omgang met verschillende gesprekspartners
  - Hoe de inkomende, uitgaande en doorgeschakelde oproep tegelijkertijd op de juiste manier beheren
  - Een beller beleefd begroeten