

Dit gesprek kan worden opgenomen voor trainingsdoeleinden

Bovenstaande zin heeft iedereen wel eens gehoord. De hoofdtaak van een klantcontactmedewerker is het voeren van gesprekken met klanten. Dit kan zowel telefonisch, maar steeds vaker ook per e-mail, chat of socialmedia. Het is vaak een zorg voor organisaties of medewerkers om de kwaliteit te bieden waar de organisatie voor staat. Het opnemen van telefoongesprekken heeft, naast dat er soms afspraken juridisch moeten worden vastgelegd, maar één doel: de kwaliteit van de telefonische interacties nauwlettend in het oog houden. Zo worden klanten in de toekomst nog beter geholpen.



Gesprekken met klanten zijn een zeer belangrijke informatiebron voor organisaties. Worden vragen van klanten snel en effectief beantwoord, én houden medewerkers zich aan de regels die de kwaliteit van gesprekken garanderen. Ook borging van klanttevredenheid en klantbeleving zijn zeer belangrijk voor de marketing-, sales- en ondersteuningsafdelingen binnen organisaties. Deze kennis kan vervolgens de basis zijn voor strategische en organisatorische beslissingen.

Live meeluisteren

In een contactcenter is het daarom niet ongebruikelijk dat er gesprekken 'live' worden beluisterd tussen een klant en een leidinggevende. Dit kan zowel door een supervisor of bijvoorbeeld een trainer worden gedaan. Zo kan de leidinggevende direct een medewerker coachen en sturen, zodat de klant een optimaal gesprek ervaart. Helaas is het gewoonweg niet mogelijk om alle gesprekken 'live' te beluisteren of een mail, tweet of chat te bekijken voordat een medewerker de verzendtoets indrukt.

Gebruik voor trainingsdoeleinden

Als gesprekken worden opgenomen, biedt dit leidinggevendenden de mogelijkheid om deze te analyseren en een gerichte coaching aan medewerkers aan te bieden. Het biedt de mogelijkheid de meest succesvolle gesprekken te gebruiken in training aan andere medewerkers. Omgaan met lastige gesprekken, met creatieve oplossingen komen voor ongewone problemen of een uitstekend verkoopgesprek, zijn prestaties waar andere collega's van kunnen leren en hun voordeel mee kunnen doen. De klant is hier uiteindelijk meegebaat.

Informeert de klant

De klant moet vooraf wel worden geïnformeerd dat gesprekken kunnen worden opgenomen. Dit gebeurt altijd door het laten horen van de tekst: 'Dit gesprek kan worden opgenomen voor trainingsdoeleinden..' Maar wat nu als een klant hier wel een bezwaar tegen heeft?

Een cloud-oplossing biedt uitkomst

Vaak hebben organisaties hier geen oplossing voor en kiezen zij ervoor dan maar geen gespreksopname toe te passen. Met alle gevolgen van dien. Met hedendaagse cloud-oplossingen, zoals het storm-platform, is het nu wel mogelijk om klanten die bezwaar maken tegen

gespreksopname te woord te kunnen staan zonder dat het gesprek wordt opgenomen. De klant krijgt dan te horen: 'Dit gesprek kan worden opgenomen voor trainingsdoeleinden. Indien u hier bezwaar tegen hebt, toets dan ...'

Door gebruik te gaan maken van de klantcontactoplossingen via het storm-platform, kunt u flexibel gesprekken opnemen. Dit betekent dat u uw klant kan laten beslissen of zij willen meewerken aan de training van uw medewerkers of evaluatiemogelijkheden. Opnames kunnen worden afgespeeld via uw browser en bewaard worden op het storm-platform in de Nederlandse Cloud. Opnames kunt u archiveren, de details bekijken, opmerkingen toevoegen of er zelfs een score aan toekennen. Dankzij de zoekfunctie kunnen alle opnames eenvoudig worden terug gevonden, waardoor u snel berichten kunt beluisteren die voldoen aan een bepaald profiel. Of de prestaties van uw medewerkers beoordelen. Uiteraard kunnen de opnames ook worden geëxporteerd naar uw eigen omgeving.

Een paar tips die kunnen helpen

- Opnemen van gesprekken verbetert de kwaliteit van gesprekken en verbetert dus uw concurrentiepositie;
- Klanten worden hierdoor beter te woord gestaan;
- Waarschuw uw klant met de juiste meldtekst;
- Geef klanten die bezwaar maken de mogelijkheid om toch met uw organisatie te spreken zonder dat het gesprek wordt opgenomen;
- Bepaal vooraf goed de bewaartermijn van gespreksopnames en waar deze dan worden bewaard;
- Opnames die u regelmatig gebruikt of gaat gebruiken voor algemene bedrijfstrainingen, moet u anonimiseren zodat deze niet herleid kunnen worden aan klant en medewerker;
- Bespreek goed met uw medewerkers wat er gebeurt met de opnames en eventuele gevolgen bij blijvend 'slechte' gesprekken. Leg dit samen met uw medewerker vast, zodat hier geen twijfel over kan ontstaan.

Meer weten

Benieuwd wat dit voor jouw organisatie kan betekenen? [Neem dan contact op en vraag direct een demo aan.](#)