

CONTACT MET DE BUITENWERELD

Spot Check

Test de reflexen van de eerstelijns met een telefonische simulatie-oproep.

We **simuleren** een consumentenklacht of een oproep van een journalist.

- Reageert jullie first line empathisch?
- Vraagt de persoon alle benodigde informatie op?
- Wordt de procedure gevolgd?

Ofwel geven we meteen na de oproep **feedback** aan de deelnemer.

Ofwel kijken we eerst of de **procedure** intern gevolgd wordt en geven we wat later feedback.

Doelstellingen

- Kijken of de aangeleerde theorie ook in de praktijk toegepast wordt
- Awareness creëren met een gesimuleerde klacht / oproep
- Verbeterpunten bespreken met de deelnemer

Programma

- Voorbereiding scenario (keuze uit: consumentenklacht of oproep van een journalist)
- De telefonische oproep
- Meteen feedback na de oproep OF pas feedback na de interne escalatie
- Rapport met verbeteradviezen

Doelgroep

De medewerkers die de First Line Training hebben gevolgd en in rechtstreeks contact staan met de buitenwereld per telefoon (receptie, secretariaat).

Praktisch



1 persoon per test



15 minuten per oproep



Telefonisch