

Eus is inmiddels een paar maanden werkzaam bij Budget Energie. Hij is voornamelijk bezig met klant contact en dan via het e-mail en telefoon kanaal. Beide kanalen vragen om een ander vorm van communicatie, hoe benader je de klant? Wat is de klant vraag? Wat heb ik zelf nodig om de klantvraag te beantwoorden?

Allemaal vragen waar Eus nu bewust mee bezig is om de klant een helder antwoord te geven met als einddoel dat de klant ons niet hoeft terug te bellen. Eigenlijk is Eus nu bewust bekwaam in bijna alle facetten van het klant contact.

## **Telefonie**

M.b.t. telefonie heeft hij geleerd hoe het gesprek te structureren door te luisteren, samenvatten en doorvragen (LSD) en de leiding in het gesprek te nemen. Hij is bewust van dat non-verbale communicatie wat 55% is van je totale communicatie geen impact heeft in een klantgesprek. En dat hij nog bewuster is geworden van hoe hij dan gebruik kan maken van zijn intonatie en toon of voice om de boodschap goed over te brengen. Daarnaast bij weerstand heeft hij geleerd de kunst van het luisteren, ruimte geven voor het verhaal van de klant en nog belangrijk de emotie van de klant. Door empathie te tonen en te levelen met de klant is er ruimte voor het gesprek en om een oplossing te bieden.

## **E-mail**

E-mail is een ander vorm van communicatie en vaak lastiger omdat er geen klant interactie is. Met het beantwoorden van e-mails heeft Eus vooral geleerd om de vraag helder te krijgen, omdat dit niet altijd mogelijk is, is het belangrijk om klantgericht te denken zodat je alle aspecten van het proces waar de klant inzit kan meenemen. Soms betekent dit te veel informatie geven, maar dan ben je wel volledig. Ook is duidelijkheid belangrijk in deze vorm van communicatie, wanneer een klant b.v. niet kan betalen en er geen coulançe mogelijk is, is het belangrijk om de boodschap direct te geven dat er betaald moet worden en dat er geen ruimte voor eigen interpretatie is. Eus is bewust van dat wanneer je geen rekening houdt met al deze aspecten dat er mogelijk herhaalverkeer ontstaat.

Suzan Burdon

Teamleider  
Klant Contact Center

