# Situatie

In 2023 heb ik stage gelopen bij Code Academy aan de Magneetstraat. Hier had ik telefonisch en schriftelijk contact met klanten. Aan het einde van de periode was ik bekender geraakt met een aantal klanten omdat ik deze al meermaals aan de lijn had. Een ervan was Amanda Leeuwenburgh, wegens een aantal schriftelijk miscommunicaties tussen de klant en mijn andere collega’s waren haar websites niet naar haar wens. Uiteindelijk zijn mevrouw Leeuwenburgh en ik hier meermaals telefonisch in overleg gegaan hoe we het weer mooi konden maken. Thomas van het design team was ook aanwezig bij een van de overleggen.

# Taak

Mevrouw Leeuwenburgh had twee websites die allebei al een tijd in opbouw stonden, aan mij werd gevraagd de laatste aanpassingen te maken en de sites online krijgen.

# Actie

Als eerste las ik het e-mail contact van mevrouw Leeuwenburgh terug. Daardoor kon ik voor mezelf al een iets duidelijker beeld scheppen wat ze met haar site wou. Toen heb ik een lijst met vragen opgestelt die ik voor mevrouw had en vervolgens heb ik haar gebeld. Na een kort eerst gesprek had ik een deel van me antwoorden en hadden we voor maandagochtend samen met Thomas een meeting gepland. In deze meeting zijn we allebei de sites helemaal doorgelopen en alle wensen van de klant genoteerd. En vervolgens vervolg belafspraken tussen mij en mevrouw gepland op de maandagochtend van 9 tot 10 uur totdat beide sites online stonden. dit leek mij een gepaste oplossing aangezien mevrouw beter in telefonisch contact was en we er zo structureel aan konden werken

# Resultaat

Mevrouw had weekelijks een uur om de vooruitgang van haar site door te nemen en verdere wensen te delen, waarmee ik dan naarmate de week aan kon werken. Hierdoor stonden binnen een maand de websites online en tevens was de klant tevreden met het contact.

# Reflectie

Tijdens het traject heb ik ervaring opgedaan met het goed luisteren naar een klant en dat vervolgens te noteren, en daarbij ook een goede vraag stellen om onduidelijkheden te verhelderen. Het leiden van het gesprek om zo genoeg informatie te krijgen uit het uur om verder mee te werken. En het goed inschatten van hoelang bepaald werk kan duren en dat terugkoppelen naar de klant. Toen de sites eindelijk online waren, waren we allebei tevreden. Als ik dit nogmaals moet doen dan zal ik een tweede kleiner afspraak later in de week plannen. Zodat we dan al de gemaakte aanpassingen kunnen doorlopen. En dan meer tijd hebben op de maandag voor nieuwe wensen.