

men). Ook wordt met een externe training de inlener niet geconfronteerd met voortijdige uitval. Veel inleners kiezen voor het opnieuw laten opleiden van nieuwe instromers, zelfs als een kandidaat al werkervaring als agent heeft opgedaan en de medewerker al een opleiding achter de rug heeft. Sommige uitzendbureaus werken samen met aanbieders op het vlak van training en e-learning, waardoor tegen relatief lage kosten vooraf goed opgeleide agents kunnen instromen. Bij deze constructie kan geprofiteerd worden van verzamelde best practices; bij de 'inkoop' van dergelijke opleidingen kan het interessant zijn na te vragen hoe de opleider zijn opleiding heeft ontwikkeld en up to date houdt.

HOW TO –
INDUCTIETRAINING



lees meer online
<http://bit.ly/1eurTuF>

De gecertificeerde basisopleidingen gericht op de beroepskwalificatie van contactcentermedewerkers leveren bij succesvolle afronding een erkend diploma op (zie pagina 259). Deze opleidingen, die vaak bestaan uit zowel klassikaal als afstands/digitaal onderwijs, hebben een generiek karakter. Daarom zal aansluitend altijd een maatwerktraining moeten volgen om de agent wegwijz te maken in de bedrijfsspecifieke processen en producten.

Synergie

Door een doordachte structuur en volgorde in onderwerpen aan te houden kan je synergie realiseren tussen de verschillende onderdelen. Zo is aandacht voor een business systeem pas zinvol wanneer trainees het product, de klant, de organisatie en de *business conditions* kennen – meestal komen al deze zaken terug bij de behandeling van het business systeem. Een goed inductieprogramma is verder afwisselend in didactische werkvormen, is interactief, biedt voldoende ruimte aan alle relevante onderwerpen en is niet te lang. Een goede training is aantrekkelijk om te volgen en vergroot het enthousiasme om aan het werk te gaan – ofwel: minimaliseert de kans op tussentijdse uitval.

Door tussentijds te toetsen op opgedane kennis, vaardigheden en attitudes kan de transfer worden vergroot. Door na te gaan welke zaken minder goed beklij-

ven of niet goed begrepen zijn, kan je tijdens de opleiding besluiten om bepaalde onderwerpen herhalen. Niet iedere trainee heeft de zelfde leerstijl en hetzelfde leertempo. Ook op deze manier kan de uitval tijdens de trainings- of inwerkperiode verkleind worden. Een andere manier om te testen is om al in een vroeg stadium van de opleiding trainees de werkvloer op te sturen met concrete, afgebakende opdrachten die goed passen bij de fase van de inductietraining.

HOW TO –
DIDACTISCHE WERKVORMEN



lees meer online
<http://bit.ly/1kSy0Mt>

Naslagmateriaal

Eén van de belangrijke principes van klantcontact in contactcenters is standaardisatie. Het betekent dat processen en taken relatief los verbonden zijn aan personen. Dat geldt ook voor de organisatie van trainingen. Ook de trainer en opleider dienen zichzelf gemakkelijk vervangbaar te maken door zoveel mogelijk kennis vast te leggen in systemen en handboeken. Bij de verschillende onderdelen van het digitale opleidingsprogramma kan een *trainershandboek* gemaakt worden, dat de trainer faciliteert in het uitvoeren van een training. Zo'n *trainershandboek* kan voor de trainer/opleider worden aangevuld met een didactisch schema, waarin per onderdeel doelstelling, tijdsplanning, werkwijze en uitvoering puntsgewijs beschreven staan. In het *trainershandboek* zijn ook presentaties en hulpmiddelen zoals cases en opdrachten opgenomen.

Daarnaast kan goed naslagmateriaal behulpzaam zijn voor agents, zeker wanneer ze in korte tijd veel informatie moeten verwerken. Het verkleint de kans dat trainees na een dag een eigen interpretatie ontwikkelen van hetgeen ze geleerd hebben. Een naslagwerk biedt bovendien de optie om trainees huiswerk mee te geven. Sommige trainees zullen een goede manual tijdens hun werk willen blijven gebruiken. Met een goede inwerkperiode kan je voorkomen dat trainees met het handboek voor zich de klant te woord staan.

5. E-learning

E-learning is lange tijd hoofdzakelijk ingezet in kennisintensieve omgevingen zo-