



## how to... #contact - de menselijke factor in customer service

# Assessment

Contactcenters kunnen hun selectiemethode optimaliseren door een assessment toe te voegen. Het assessment bestaat uit verschillende onderdelen, kan grotendeels groepsgewijs plaatsvinden en duurt een halve dag.

Kandidaten krijgen via het uitzendbureau schriftelijk bericht voor uitnodiging voor een selectiedag. Toegelicht wordt: doelstelling van de eerste dag; aanvang, datum, locatie; werkwijze; duur en globale samenstelling programma; richtlijn voor bellen over de aard van de (vertrouwelijke) uitslag.

Het assessment is als volgt gestructureerd: aangewezen kandidaten worden op de aangewezen dag als groep ontvangen in de trainingsruimte.

Een trainer coördineert het verloop van de opdrachten; twee assessoren observeren de verschillende kandidaten. Observatie gebeurt volgens standaard checklist. Checklist wordt ingevuld; wordt naderhand geanalyseerd.

Na een korte introductie en uitleg wordt de eerste opdracht toegelicht. Onderstaande uitwerking is gebaseerd op een groep bestaand uit acht kandidaten.

### 1<sup>e</sup> opdracht

**Opdracht:** interview en presentatie.

**Duur:** totale duur ca. 1 uur.

**Werkwijze:** de ene helft van de kandidaten wordt aangewezen als interviewer, de ander helft wordt geïnterviewd gedurende 5 minuten (duo's). De opdracht luidt: 'Verkoop je zelf'. Er worden door de trainer suggesties gegeven voor vragen: wie ben je, wat heb je gedaan, wat zijn je sterke punten, heb je ook punten waar je aan twijfelt, wat versta jij onder service.

Na vijf minuten volgen de presentaties, waarbij individuele kandidaten een korte presentatie verzorgen over de geïnterviewde kandidaat aan de rest van de groep. Hierna worden de rollen omgedraaid en volgt opnieuw een interview- en presentatieronde.

**Criteria:** taalgebruik, luistervermogen, vaardigheid tot vragen stellen, vaardigheid tot representeren van vergaarde informatie.

**Normen:** ABN (geen opmerkelijk/storend dialect of accent); zorgvuldige formulering; zinnen afgemaakt, respectvol, zakelijk; betekenisvolle informatie presenterend; kort en bondig kunnen formuleren.

### 2<sup>e</sup> opdracht

**Opdracht:** verkoop een rekenmachine aan je teamgenoot.

**Duur:** ca. 15 minuten per kandidaat, twee parallelsessies gelijktijdig, totale duur ca. 1 uur.

**Werkwijze:** rollenspel; rolbeschrijving wordt uitgedeeld aan zowel agent als aan potentiële klant. Vijf minuten voorbereidingstijd, daarna 10 minuten gesprekstijd.

**Criteria:** creativiteit en vindingrijkheid; commercieel inzicht; gebruik van argumenten; koopsignalen herkennen; omgaan met tegenwerpingen.

**Normen:** in staat zijn meerdere argumenten te gebruiken; in staat zijn actief te luisteren naar repliek van koper en deze te gebruiken; in staat zijn bezwaren om te buigen naar voordelen; in staat om te gaan met kritiek; stressbestendig.

### 3<sup>e</sup> opdracht

**Opdracht:** verkoop een moeilijke beslissing/maatregel.

**Duur:** twee parallelsessies gelijktijdig, ca. 15 minuten per kandidaat, totale duur ca. 1 uur.

**Werkwijze:** hiervoor worden op individuele basis cases uitgereikt aan kandidaten, die ze individueel kunnen voorbereiden. Cases bestaan uit twee rollen: de agent en de klant. Voorbeelden: het (nog) niet kunnen beëindigen van een abonnement bij een verzoek tot opzegging; het verzoeken aan een klant om een openstaand saldo per omgaande te voldoen, het uitleggen dat er kosten gemoeid zijn bij een servicebezoek van een monteur.

**Criteria:** probleemoplossend vermogen; conflicthanteringsstijl.

**Normen:** niet: gaan discussiëren, verdedigen of aanvallen; focus op beweegredenen van onwillige klant; analysevaardigheid van oorspronkelijke behoefte; open gesprek, ingaand op achtergronden van probleem; bij moeilijke boodschap: standvastigheid overbrengen/overtuigen; diplomatieke benadering, omgaan met kritiek.

### Alternatieve opdrachten

- het invoeren van klantgegevens in een systeem tijdens het luisteren naar vooraf ingesproken geluidsfiles
- het doorlopen van een beknopte e-learning trainingsmodule en het vervolgens invullen van een kennistest
- het beoordelen van vooraf opgenomen gesprekken (fictieve cases) aan de hand van een scoringsformulier (voor meer ervaren krachten)

### Na het assessment:

- Uitwerking en bespreking van resultaten door assessoren en beslissers
- Terugkoppeling individuele resultaten volgens standaardwijze aan uitzendbureau
- Terugkoppeling individuele resultaten aan kandidaat
- Uitnodiging voor training aan geschikte kandidaten
- Doorlopen van training met beoordelingscomponent