

Inspire zet in op artificial intelligence binnen klantcontactopleidingen

Klantcontact is echt een vak en hier horen dan ook professionele branche opleidingen bij. Om die reden heeft Inspire Sourcing Solutions (Inspire), specialist in onder andere het werven, opleiden en uitzenden van klantcontactmedewerkers, haar eigen Academy opgezet. Medewerkers worden hierbij in de gelegenheid gesteld om van hun baan in klantcontact hun carrière te maken.

De kwaliteit van de dienstverlening in de klantcontactsector kan beter, vindt Ilja Gleiser, CEO van Inspire en initiatiefnemer van de Inspire Academy: 'Net als veel andere industrieën verandert ook de klantcontactsector door de impact van technologie en veranderend consumentengedrag. Het aantal digitale klantcontactkanalen - en klantcontacten - groeit nog steeds en consumenten zijn steeds beter geïnformeerd over producten, diensten maar ook hun rechten en plichten. Klantcontact wordt hierdoor steeds kennisintensiever en dit leidt tot de wens tot zwaardere competenties bij de medewerkers. In onze ervaring zien we dat veel organisaties nog onvoldoende bezig zijn met het goed opleiden van klantcontactmedewerkers of om bestaande opleidingen aan te passen aan de veranderende marktomstandigheden. In sommige gevallen worden er zelfs helemaal geen klantcontact vaardigheidsopleidingen gegeven! Gevolg hiervan kan zijn dat medewerkers met onvoldoende kennis en handvatten hun werkzaamheden uitvoeren. De kwaliteit van de dienstverlening komt hierdoor onder druk te staan, maar bijvoorbeeld ook het verloop onder personeel kan hierdoor (onnodig) groeien.

'Met de Inspire Academy geven wij medewerkers uitzicht op een carrière in het klantcontact'

Ilja Gleiser

Vanuit mijn eigen ervaring in de klantcontactsector heb ik gezien dat dit beter kan. Uitzendbureaus nemen mensen aan en ze worden (vaak) zonder enige vorm van vooropleiding of training naar de contactcenters doorgeschoven. Wij pakken dat anders aan door zelf mensen

te werven en te voorzien van een gedegen basisopleiding. Pas daarna worden ze bij de opdrachtgevers geplaatst. Wij gaan hierbij dus verder dan reguliere leveranciers; door ons sector specialisme hebben wij daarnaast ook een hele andere kijk op het leveren van kwalitatieve medewerkers.'

Revolutionaire leermethode

Tijdens onze basisopleiding krijgen de medewerkers les in AVG Compliance, servicegericht klantcontact en salesgericht klantcontact. Wij maken hiervoor gebruik van e-learning systemen die werken op basis van kustmatige intelligentie. In vergelijking met traditionele e-learning systemen of klassikale trainingen, worden leertrajecten hierdoor sterk verkort, terwijl de kwaliteit van de opleiding stijgt. De basisopleiding duurt normaliter 2 tot 3 dagen, maar dankzij ons e-learning systeem wordt dat verkort naar een dagdeel van vier uur. Het slagingspercentage is een indrukwekkende 97 procent dat met een 8 of een 9 slaagt. Anja Hulsenboom, toezichthouder van de Inspire Academy, geeft uitleg: 'Waar je normaal gesproken een rendement hebt van hooguit 10 tot 20 procent van wat wordt



onthouden aan het eind van de training, is dat bij deze basisopleiding 80 procent. Zelfs op langere termijn wordt de stof onthouden en kunnen mensen 80 procent van de lesstof reproduceren.' Hulsboom, die meer dan 20 jaar ervaring heeft op het gebied van klantcontactopleidingen, legt uit dat om die resultaten te kunnen behalen er gebruik wordt gemaakt van kunstmatige intelligentie en neurowetenschappen. 'Dit is echt een revolutie op het gebied van leren. Ilya heeft dit initiatief omarmd en is een van de eersten in Nederland die deze methode hanteert. Het mes snijdt hier aan twee kanten: Medewerkers hebben er profijt van, want ze hoeven niet eindeloos in de klas te blijven zitten en de opdrachtgever kan direct profiteren van het extra rendement dat dit oplevert.'

Carrière in klantcontact

De basisopleiding is slechts het startpunt voor de medewerkers. De Inspire Academy is zo opgezet dat er een compleet loopbaantraject kan worden doorlopen. 'Wij willen onze medewerkers uitzicht geven op een carrière in klantcontact', zegt Gleiser. 'De wereld van klantcontact houdt niet op bij de servicedeskmedewerkers; ze kunnen zich ontwikkelen tot vakspecialist,

bijvoorbeeld commercieel binnendienstmedewerker, social media-expert of contentmanager. Ze kunnen daarna van vakspecialist opklimmen tot teammanager en/of doorontwikkelen naar consultant. We laten mensen zien dat ze een heel carrièrepad kunnen bewandelen.' Daar voegt Hulsboom aan toe: 'Het zou zo gaaf zijn als mensen kiezen voor een loopbaan in klantcontact. Dat geldt voor jonge mensen die net de eerste stappen maken in hun carrière, maar ook voor herintreders en mensen die passie hebben voor klantcontact. We willen dat mensen die de keuze hebben gemaakt voor klantcontact zich ook kunnen ontwikkelen. Mensen die voor Inspire werken krijgen standaard de basisopleiding en kunnen zo, met behulp van de Academy, werken aan hun toekomstplannen. Dat gebeurt lang niet bij alle bedrijven. Door mensen op te leiden zijn ze gemotiveerder en zal er daardoor minder verloop zijn, wat als voordeel heeft dat de kosten omlaag gaan en de kwaliteit van de dienstverlening omhoog.'

Maatwerk leveren

Inspire richt zich met haar basisopleidingen en vakopleidingen primair op het doorontwik-

kelen van haar eigen medewerkers op het gebied van klantcontact. Maar er zijn natuurlijk ook situaties te bedenken waarin opdrachtgevers zelf worstelen met hun interne, veelal productgerichte, opleidingen. Deze kunnen onnodig complex of lang zijn door het gebruik van verouderde leermethoden zoals klassikale trainingen, powerpoints presentaties of traditionele e-learning systemen. Ook voor deze uitdagingen kunnen opdrachtgevers terecht bij Inspire: voor deze projecten die maatwerk vereisen neemt Hulsboom de leiding, die tevens toeziet op de waarborging van de kwaliteit van de opleidingen van de Inspire Academy. 'Ik vind slechts één ding belangrijk en dat is dat medewerkers de juiste tools krijgen aangeboden op het moment dat ze zich willen ontwikkelen', zegt ze over haar rol als toezichthouder. 'Ik adviseer Inspire hierover en het is aan hen om te besluiten hoe men hier vorm aan geeft.' Gleiser is zeer content met haar input en expertise, geeft hij tot slot aan. 'Ik heb weliswaar het laatste woord, maar ik leun heel erg op het advies dat Anja geeft. Het is nog niet één keer gebeurd dat ik tegen haar advies ben ingegaan.'