

Belvilla heeft de ontwikkeling van haar medewerkers in eigen hand

dankzij het coachings- en trainingstraject met Tele'Train

Belvilla Vakantiewoningen is één van de grootste verhuurders van unieke vakantiewoningen in Nederland. De contacten met de klanten van Belvilla lopen, naast de reserveringen via internet, vooral via de telefoon. De kwaliteit van deze telefonische klantcontacten is dan ook bepalend voor het succes van het bedrijf.

De afdeling Verkoop van Belvilla heeft zich in de laatste jaren enorm ontwikkeld en veel veranderingen ondergaan, om constant mee te veren met de markt en de wensen van de consument. De afdeling bestaat uit een contact center en een backoffice, en draagt op alle mogelijke manieren zorg voor de tevredenheid van de consumenten. De medewerkers zijn het visitekaartje van het

Tele'Train de externe partner die dit voor hen heeft gerealiseerd.

Trainings-expertise in-huis

Tot dan toe kocht Belvilla deze expertise altijd extern in. Chantal de Hoop is Hoofd van de Verkoopafdeling van Belvilla. Ze licht toe: *"We wilden de coachende en leidinggevende vaardigheden van onze Teamleaders op een hoger plan brengen. Tegelijkertijd was het onze doelstelling om deze kennis in huis te halen. Hiermee kunnen we de continuïteit, uniformiteit en kwaliteit van de begeleiding voor onze medewerkers nog beter garanderen."* We kijken terug naar zo'n drie jaar geleden, de start



bedrijf en Belvilla heeft de kwaliteit van de afdeling Verkoop dan ook hoog in het vaandel staan. Het contact center is ook letterlijk het kloppende hart van het bedrijf; de afdeling bevindt zich precies in het midden van het Belvilla pand.

Zo'n drie jaar geleden heeft Belvilla een programma opgesteld om de - 30 medewerkers tellende - Verkoopafdeling verder te professionaliseren. Eén van de onderdelen hiervan was een nieuwe opzet van van de trainings- en coachings-activiteiten. In de nieuwe opzet wilde Belvilla twee dingen bereiken: enerzijds het ondersteunen van de nieuw aangestelde Teamleaders, anderzijds de opbouw van interne trainings-expertise. Belvilla vond in

van het programma met Tele'Train. Belvilla was voor het trainings- en coachings traject dus op zoek naar een externe partner. Maar hoe kies je voor zo'n traject de juiste partner?

Chantal de Hoop legt uit: *"We hebben een aantal trainingsbureaus uitgenodigd om ons een voorstel te doen. Eerlijk gezegd was het aanbod van de verschillende bureaus ongeveer vergelijkbaar – althans, op papier. Voor ons was het van groot belang dat onze externe partner een manier van communiceren hanteert, die past bij onze organisatie. We zochten niet alleen expertise, maar ook de juiste vorm om deze expertise aan onze mensen over te dragen. Via Neckermann, ook onderdeel van de Thomas*



Grensverleggend klantcontact



Cook groep, kregen we een positieve referentie over Tele'Train. Tele'Train werd ons dus aanbevolen en maakte dit in de gesprekken ook waar."

Samenwerking

Het programma dat Tele'Train voor Belvilla ontwikkelde, bestaat uit een combinatie van trainingen uit het trainingsprogramma van Tele'Train en maatwerk (verdiepings) trainingen.

Na een gezamenlijke kick-off bijeenkomst werd de samenwerking gestart met het voeren van interviews onder de medewerkers. Op basis van deze informatie werd het coachings- en trainingstraject verder ingevuld. Het resultaat: enerzijds een programma voor de begeleiding van de Teamleaders op de afdeling, anderzijds een 'train de trainer' programma. Voor de teamleaders was de eerste training 'Motivatie, Monitoring & Coaching', uit het trainingsprogramma van Tele'Train. Na een aantal verdiepingstrainingen door Tele'Train, werden zij verder getraind door de 'getrainde trainer' van Belvilla zelf. Inmiddels worden alle nieuwe collega's die binnenkomen, door de Trainer en Teamleaders van het contactcenter zelf in de praktijk getraind. Teamleaders begeleiden hun

zelfstandig voort te zetten. Chantal de Hoop: *"Dat is ook iets wat we hebben geleerd van Tele'Train. Dankzij de jarenlange samenwerking met de mensen van Tele'Train zijn wij nu ook zelf in staat om creatief na te denken over het opleidingen- en trainingsprogramma dat onze organisatie en onze medewerkers het meeste rendement zal bieden."*

Leerervaringen

Welke leerervaringen heeft Belvilla opgedaan in de samenwerking met Tele'Train? Chantal de Hoop: *"We hebben de mensen van Tele'Train leren kennen als experts met een open en heldere manier van communiceren. Daarnaast is de organisatie Tele'Train slagvaardig en flexibel. Dat is ook nodig, vooral als je een dubbel traject zoals het onze uitvoert. Het is essentieel dat de afstemming van activiteiten dan voor 100% duidelijk is. Bijvoorbeeld over de trainende en coachende rol van de Teamleaders versus de Trainer. Tijdens het traject heeft Tele'Train ons een keer voorgesteld om een nieuwe groep van hun trainers aan te stellen, omdat dit voor de voortgang van het programma belangrijk was. Deze trainers waren opnieuw van het hoogste kwaliteitsniveau."*

Tele'Train voor Belvilla:

- Professionalisatie Verkoop afdeling en
- Opbouw van Belvilla trainingsexpertise door
- Combinatie van Tele'train trainingen en maatwerk.



Chantal de Hoop van Belvilla

team op alle werkzaamheden (vnl. voor de Back-office) en voeren zelfstandig ontwikkelings-, correctie- en beoordelingsgesprekken.

De nieuw aangestelde Trainer van Belvilla ging met Tele'Train, na de training Motivatie & Coaching, een 'train de trainer' traject in. Zij doorliep een uitgebreid programma van trainingen op het gebied van communicatie met klanten, maar ook tweegesprekken, correctiegesprekken, werkoverleg en er is een uniforme werkwijze op papier gezet, wat de basis vormt voor de coachingssessies met de medewerkers in het contactcenter. Vervolgens begeleidde een trainer van Tele'Train haar bij het geven en doorontwikkelen van deze trainingen voor de medewerkers van Belvilla. Met tussenpozen nam dit zo'n anderhalf jaar in beslag. Hiermee is zij in staat om dit ontwikkeltraject volledig

Deze stap bewees voor ons dat Tele'Train een organisatie is die meedenkt en oplossingen aandraagt. Hierdoor is ons partnership met Tele'Train eigenlijk alleen maar sterker geworden."

Conclusie: kwaliteit en handvatten

Samenvattend: Hoe zou het belangrijkste resultaat van de samenwerking met Tele'Train het beste kunnen worden omschrijven? Chantal de Hoop: *"Tele'Train heeft onze mensen op een hoger plan gebracht. Ze hebben ons daarnaast de handvatten aangereikt om zelfstandig verder te kunnen werken. We hebben een basis, waar we zelf mee verder kunnen gaan en waarmee we zelf onze eigen medewerkers verder kunnen ontwikkelen. Dat was waar we voor gingen; wat mij betreft hebben we onze doelstelling voor de volle 100% bereikt."*

Quality Excellence Program

Overzicht diensten Tele'Train

Software Solutions

- Performance Management
- Workforce Management
- Quality Monitoring
- E-Learning

Training & Education

- Maatwerk
- Open Inschrijvingen
- E-Learning
- Erkend Opleiden

Professional Services

- Interim Management
- Callreview Expertise

Managed Insourcing

- Effectief Klantcontact
- Effectief Kostenbeheer

TELE TRAIN

Voor meer informatie:

Tele'Train B.V.

Telefoon (020) 470 46 58

Fax (020) 470 46 59

info@teletrain.nl

www.teletrain.nl