



# Praktijkcase



De Vodafone Group is het grootste communicatiebedrijf ter wereld met vestigingen in meer dan 31 landen op vijf continenten. Wereldwijd bedienen ze meer dan 371 miljoen klanten met 85.000 medewerkers. De Vodafone Smartphone Crew staat klaar om alle vragen over de smartphone, tablet en mobiel internet te beantwoorden. Ze helpen met de instellingen van internet en e-mail zodat klanten snel online zijn.

## KENNIS OP PEIL BIJ VODAFONE SMARTPHONE CREW

De veranderende markt vraagt om passende oplossingen en daar heeft Vodafone Nederland een adequaat antwoord op. Uit onderzoek blijkt dat dit jaar het aantal smartphones in Nederland zal uitkomen op 3,2 miljoen (cijfers van GfK). Om te ondersteunen in de ongekende mogelijkheden van de smartphone heeft Vodafone de Smartphone Crew ingericht.

De service van deze crew beperkt zich niet tot de smartphone. Klanten kunnen hier ook met al hun vragen over onder andere mobiel internet en tablets terecht. Deze Vodafone Web Crew is per telefoon en e-mail 24/7 bereikbaar via Twitter, Facebook en Hyves en vormt een onderdeel van de Smartphone Crew. Al met al een unieke dienst die om een goed opgeleide bezetting vraagt.

Daarom was Vodafone Nederland op zoek naar een opleidingsplan op maat voor de medewerkers van de technische helpdesk (met uitzondering van de Web Crew). Deze medewerkers zijn het aanspreekpunt voor de klanten. Het is van belang dat de kennis up to date is en blijft, en goed geborgd is voor nieuwe medewerkers. Daarnaast zijn communicatieve vaardigheden om de klantvraag op een efficiënte manier te achterhalen essentieel. Tele'Train heeft in nauwe samenwerking met Vodafone gezorgd voor een passend opleidingstraject voor deze smartphone helpdesk.

*"Wie op de eerste werkdag al de nodige basiskennis over het bedrijf bezit, voelt zich zekerder en kan sneller aan de slag omdat hij weet waar hij aan toe is."*

Het doel van dit opleidingsplan is de 'kennisgaps' te dichten en een leerstraat te ontwikkelen om zo de medewerker startbekwaam te laten beginnen. Peter Kessels, Project Manager bij Vodafone voor dit traject, geeft het belang hiervan aan: "Wie op de eerste werkdag al de nodige basiskennis over het bedrijf bezit, voelt zich zekerder en kan sneller aan de slag omdat hij weet waar hij aan toe is. Hierdoor zijn de medewerkers al betrokken bij hun toekomstige werkomgeving voordat zij met de werkzaamheden starten."

Als basis voor de leerstraat gebruikt Vodafone de huidige kennistool 'Coach'. "Dit is een kennismanagementsysteem waarin informatie te vinden is om de klant optimaal te kunnen helpen", aldus Joost Eussen, Learning Specialist bij Vodafone. De zittende Agents zijn bekend met het systeem, waardoor opdrachten op de werkelijkheid lijken en makkelijk uitvoerbaar zijn. De nieuwe medewerkers krijgen zo de kans om uitgebreid te oefenen met deze kennisbank tijdens de opleidingsperiode.

## AUTHENTIEK LEREN DOOR KLANTCASES

Tele'Train heeft een op maat gemaakt werkboek ontwikkeld, gebaseerd op het leerprincipe Probleem Gestuurd Leren. Vodafone hanteert deze methodiek al enige jaren en Tele'Train heeft het ontwikkelde leertraject hierop aangepast. Het werkboek bestaat uit leeropdrachten op basis van authentieke situaties die de agent elke dag meemaakt. De agent krijgt een case aangeboden waaruit hij de klantvraag naar voren moet halen. Als de vraag helder is, denkt de medewerker na over de juiste aanpak en een passende oplossing voor de fictieve klant. Hierin speelt 'Coach' een belangrijke rol.



*Grensverleggend klantcontact*

Het leerproces heeft daarbij een formatieve insteek. Een expert geeft, nadat de agent de vraag heeft beantwoord, feedback over hoe hij/ zij het aangepakt heeft. Tele'Train ontwikkelde voor Vodafone een format waardoor de cases up to date gehouden kunnen worden. Zo kan er uit vele werkelijke situaties op eenvoudige wijze geleerd worden.

## BLENDLED LEARNING

Tele'Train zet Blended Learning in om het rendement van een leertraject zo hoog mogelijk te maken. Dit houdt voor Vodafone in dat naast het verkrijgen van kennis en vaardigheden door opdrachten een combinatie gemaakt wordt met face-to-face training.

Tijdens de trainingsdagen is aandacht besteed aan het stellen van 'open vragen'. Deelnemers erkennen dat het lastig is om dat goed te doen. Aannames en vooroordelen bij het ingaan van gesprekken zijn belemmerende factoren om de klantvraag effectief naar boven te krijgen. Zeker voor de ervaren medewerkers is dat zeer herkenbaar gebleken.

Door de trainingen een communicatief karakter te geven en door te werken met een trainingsacteur, zorgt Tele'Train ervoor dat de agents zelf geconfronteerd worden met het eigen gedrag. Het leereffect van eerder opgedane kennis wordt hierdoor versterkt en de juiste attitude om de klant optimaal te kunnen helpen wordt zo bevorderd.

De samenwerking tussen Vodafone en Tele'Train heeft een mooi, geïntegreerd leertraject opgeleverd. "Een schoolvoorbeeld van wat we kunnen betekenen voor en vooral ook samen mét de klant", volgens Wouter Willemsen, projectleider vanuit Tele'Train. Ook hier bouwt Tele'Train voort op de methodiek die Vodafone hanteert. Er staat nu een traject dat door Vodafone zelf up to date gehouden kan worden. "Maar nadere samenwerking in de toekomst sluit ik niet uit" aldus Wouter. "Sterker nog, een nieuw project is al van start gegaan. De samenwerking met Vodafone bevalt ons goed!"

Tele'Train is gespecialiseerd in het optimaliseren van klantcontacten op allerlei gebieden en bedrijfssegmenten. In 15 jaar geschiedenis hebben veel grote bedrijven kennis kunnen maken met de aanpak van Tele'Train om samen met de klant de grens te verleggen in klantbeleving.

---

## MEER INFORMATIE

Tele'Train  
Paasheuvelweg 1  
1105 BE Amsterdam Zuidoost  
T 020 – 470 46 58  
F 020 – 470 46 59  
E [info@teletrain.nl](mailto:info@teletrain.nl)  
W [www.teletrain.nl](http://www.teletrain.nl)

### TELE'TRAIN VOOR VODAFONE

- Probleemgestuurd leren door authentiek klantcases.
- Expertleren.
- Attitudeverandering.
- Segment specifieke kennis.



*Grensverleggend klantcontact*