

Tips voor een klantgericht onthaal

Opgemaakt in 2016 door de projectgroep dienstverlening, Recht-Op.

Deze tips werden opgebouwd in kader van een vorming 'klantgerichte vaardigheden aan het onthaal en de leefwereld van mensen in armoede'. Deze vorming werd door Recht-Op gegeven aan de onthaalmedewerkers van het OCMW Antwerpen. Maar de meeste van onderstaande tips kunnen ook nuttig zijn binnen andere organisaties of tav andere functies.

1. Vermijd vage termen

Gebruik geen woorden als misschien, waarschijnlijk, binnenkort, eventjes... Wees concreet:

- ✗ Wacht eventjes in de wachtzaal, dan zal ik het in orde brengen.
- ✓ Ik ga dit blad kopiëren en telefoneren naar jouw maatschappelijk werker. Het zal 5 minuten duren dus u mag in de wachtzaal wachten tot ik u terug tot hier roep.
- ✗ Ik geef het door aan uw maatschappelijk werker. Zij zal u binnenkort terugbellen.
- ✓ Ik geef het door aan uw maatschappelijk werker en vraag haar om u op te bellen. Als u morgen geen telefoontje heeft gekregen, kan u overmorgen vanaf 10u bellen.

1

2. Hou rekening met het taalniveau van de klant

- Gebruik geen dialect.
- Gebruik zoveel mogelijk eenvoudige en universele woorden, bijvoorbeeld:
 - Dokter in plaats van arts
 - Controleren in plaats van nakijken
- Maak korte en eenvoudige zinnen. .
- Spreek langzaam en duidelijk.
- Vermijd figuurlijk taalgebruik.
 - ✗ Zie je dat zitten?
 - ✓ Wil je dat doen?
- Herhaal en herformuleer.
- Gebruik actieve zinnen, en vermijd hulpwerkwoorden zoals worden, zijn en zullen.
 - ✗ Er wordt ondersteund bij het invullen van de formulieren.
 - ✓ Wij helpen u om de formulieren in te vullen.
- Controleer met gerichte vragen of je klant het begrijpt.

- ✗ Begrijp je het?
- ✓ Heb ik het goed uitgelegd? Weet je wat je eerst moet doen? Welke documenten moet je meebrengen?

3. Neem initiatief in het gesprek

- Stel gerichte open vragen aan zwijgzame klanten, zodat hun vraag duidelijk wordt.
- Stel gesloten vragen bij een spraakwaterval
- Als je iemand onderbreekt, altijd eerst de naam vermelden. Dat heeft een verzachtend effect.
- Leg al een link met de vraag van de klant. Gebruik activerende taal.
Vb. 'Waarmee kan ik u helpen ? ' Niet 'Kan ik u helpen ?

4. Klanten die te laat komen

Ga op zoek naar de reden waarom iemand te laat is gekomen. Misschien lukt het nooit om op dat tijdstip te komen, bijvoorbeeld omdat de persoon zijn/haar kinderen naar school moet brengen, ... Geef aan dat er richtlijnen zijn rond te laat komen en pas deze ook toe, maar doe dit niet zonder erkenning te geven voor de persoon zijn situatie. Geef zeker aan wanneer de persoon wel kan terugkomen of wat deze nu best doet om een nieuwe afspraak te bekomen.

5. Controleren of je de boodschap goed hebt begrepen

Formuleer de vraag in andere woorden en toets af of dat hetgene is wat de klant bedoelt.

Vb. Ik kom mijn pas halen. Welke pas – identiteitskaart, reispas, ...? Wat bedoel je met halen
- Ligt deze klaar, moet die nog aangevraagd worden, ...

2

6. Kwetsbaarheden durven tonen

Als je een antwoord op een vraag niet weet, een slechte dag hebt, ... kan je dit het best zeggen. Zo kan de klant jouw gedrag ook binnen een bepaalde context plaatsen.

7. Praat tegen de verschillende betrokken partijen

Als je klant een vertrouwenspersoon of tolk meeneemt, richt je dan naar beide personen zodat de klant zich au sérieux genomen voelt. Wanneer mensen een kind bij hebben, spreek die dan ook aan of spreek de moeder/vader aan over het kind. Dit schept vertrouwen en maakt de communicatie wat minder stroef.

8. Openheid creëren

Ruimte geven voor andere vragen die de klant heeft. Ga op het einde van een gesprek na of de klant geen andere vragen heeft, of die zich geholpen voelt.

9. Krachtgericht werken

zie de krachten die bij mensen schuilen. Als iemand met een paar kinderen in de wachtzaal zit, benoem je de kracht van de moeder want met kinderen wachten, is voor niemand een evidente situatie. Wanneer iemand een aantal keer belt of meerdere keren langs komt,

benoem je de kracht dat het iemand is die echt wel moeite doet en doorzettingsvermogen heeft, ...

10. Afspraken met collega's

Maak duidelijke afspraken tussen onthaalmedewerkers en bv maatschappelijk werkers. Als de afspraken voor jezelf duidelijk zijn, kan je ook duidelijker en concreter zijn tav je klanten. Bv afspraken rond het terugbellen naar een klant, afspraken rond het op de hoogte brengen van de onthaalmedewerker wanneer bepaalde dingen zijn opgevolgd, ... Dit is zeker noodzakelijk wanneer de klant als enige rechtstreekse aanspreekpunt het onthaal heeft.

11. Maak steeds oogcontact

Wanneer je aan de telefoon bent, met iemand bezig bent, ... kan je toch al gauw via oogcontact aan iemand duidelijk maken dat je die persoon gezien hebt zodat de drempel lager is om naar het loket toe te stappen. Begroet de klant, zodat hij zich meer op zijn gemak voelt.

12. Kennis is macht, maar kennis delen is kracht

De informatie die je zelf hebt, deel je best zoveel mogelijk mee. Niet iedereen vertrekt van dezelfde kennis en mogelijks worden bepaalde procedures en regels voor jou als onthaalmedewerker al zeer logisch en normaal. BV: Wees concreet in welke papieren mensen best meenemen bij een intake of een eerste afspraak, maak duidelijk wat men verstaat onder correcte pasfoto's, ...

3

13. Herhalen helpt

Mensen in armoede hebben vaak veel wantrouwen naar dienstverlening. Als je een antwoord geeft of doorverwijst, laat je via herhaling sneller merken dat je zeker van je stuk bent en dat je de vraag goed hebt begrepen. Daarnaast geef je mensen ook de tijd om alles goed te begrijpen, wanneer je dingen herhaalt of eens in andere woorden verduidelijkt. Vat regelmatig samen wat er tot dan toe gezegd is, Doe dat met je eigen woorden ; zo kan de gesprekspartner controleren of je het goed begrepen hebt. Vraag altijd ter controle of je het goed begrepen hebt 'Begrijp ik het goed, als u zegt' 'Dus u vindt dat ...'

14. Wees steeds bewust van je eigen kijk

- Doordat je bepaalde zaken meegemaakt hebt, ga je je hier meer op focussen / richten of gevoelig voor zijn.
- Andere zaken kunnen totaal uit het gezichtsveld verdwijnen, omdat je hier geen herkenningspunt mee hebt en dat je je hier niets bij kan voorstellen. Ieder van ons heeft zo blinde vlekken in zijn kijken.

15. Geef iets mee

Wanneer mensen een nieuwe afspraak hebben, doorverwezen worden naar een andere dienst, ... kan je best deze info op papier meegeven. Het best is dat dit een

standaardprocedure wordt, waar op kan afgeweken worden als het voor de persoon in kwestie niet nodig is.

16. Formuleer positief

- ✗ U kan de maatschappelijk werker morgen niet bereiken.
- ✓ U kan de maatschappelijk werker vanaf overmorgen bereiken.
- ✗ Dat gaat niet in orde zijn voor eind van deze week.
- ✓ Dat zal volgende week maandag in orde zijn.
- ✗ Ik kan u daar niet bij helpen, dat is niet mijn taak. Ik zal u doorverwijzen.
- ✓ Ik verwijs u door/verbind u door met X. Zij gaat u daar zeker mee kunnen verder helpen.

17. Spreek de waarheid

Maak enkel beloftes waar je van weet dat je ze kan nakomen. Beter iemand teleurstellen dan in het ongewisse te laten.

18. Maak het persoonlijk waar kan

Klanten worden graag als mens gezien en niet als numero of af te handelen zaak. Spreek de mensen bv met hun naam aan of heb aandacht voor

19. Klanten die blijven bellen

Wanneer klanten blijven terugbellen, kan je best duidelijk meegeven wanneer de klant antwoord mag verwachten. Heel duidelijk en concreet zijn. Geef aan wanneer hij mag terugbellen maw wanneer de persoon ten laatste een antwoord zou mogen gehoord hebben. Heb begrip voor zijn situatie en de dringendheid. Benadruk de kracht dat hij belt.

4

20. Telefonisch onthaal

Een goede onthaalformule is vriendelijk, informatief en onmiddellijk duidelijk. De beller wil graag meteen weten:

- Of die met juiste bedrijf verbonden is
- Of die met de juiste persoon verbonden is. Je functie en naam doorgeven kan helpen om zo meteen een persoonlijke en dus klantvriendelijke indruk te geven.
- Of hij zijn boodschap kwijt kan tegen wie hij spreekt

21. Een beller doorverbinden

Wanneer je iemand gaat doorverbinden, zeg je altijd wat je doet. De beller die je een ogenblikje vraagt, wil weten waarom en wat hem na de wachttijd te wachten staat. Wanneer je niet zeker weet of de geschikte persoon aanwezig is, ben je hier opnieuw zeer duidelijk over. « Ik hoor na of X beschikbaar is ». Zeg in dat geval nooit dat je meteen zal doorverbinden.

22. Een gesprek afsluiten

- Samenvatten : Controleer altijd of alles correct is en begrepen door beide partijen

- Herhalen van concrete afspraken
- Klant bij naam noemen : Beklemtoont klantgerichtheid en persoonlijke aanpak
- Afscheidsgroet : Een vaste formule is hier niet geschikt. Het zou routine worden en klinkt dan erg onpersoonlijk. De afscheidsgroet wordt mee bepaald door de inhoud van het gesprek. Bv. 'Vriendelijk bedankt en tot volgende woensdag om 10.00 u'

23. Stemgebruik

- Spreek altijd vriendelijk, ook als je moe of geïrriteerd bent
- Spreek energiek (niet te zacht of timide)
- Articuleer goed
- Spreek met intonatie (zoniet kom je onverschillig over)

24. Zeg wat je doet, zowel aan de telefoon als aan het loket

- ✗ Ogenblikje alstublieft.
- ✓ Dat kijk ik even na. Ogenblikje, ik haal de folder erbij'

25. SOGRA voor moeilijke gesprekken

- Situatie : Schets de situatie door de vraag in je eigen woorden te herformuleren 'U vraagt mij deze info onmiddellijk door te geven'
- Observatie : Baseer je daarbij op feiten die je geobserveerd hebt 'Ik beseft dat dit voor u belangrijk en dringend is'
- Gevoelens : Zeg aan je gesprekspartner welke gevoelens dit bij jou oproept 'Ik vind het spijtig dat het mij niet is toegestaan dergelijke vertrouwelijke informatie aan de telefoon door te geven'
- Reflectie : Reflecteer je mening naar een principe dat jullie beide herkennen 'Daar zou te veel misbruik van gemaakt kunnen worden'
- Actie : Stel een alternatief voor 'Ik leg uw vraag voor aan de bevoegde instantie die u danschriftelijk de gevraagde inlichting zal bezorgen. Geef me daarom even uw naam en adres door.'

5

26. Stappen om slecht nieuws te brengen

Slecht nieuws moet je onmiddellijk meedelen.

- Korte aankondiging : 'Ik begrijp dat u erop rekende dat ...'
- Het slecht nieuws in specifieke bewoordingen 'uw aanvraag is niet goedgekeurd'
- Een korte motivering 'vooral omdat er onvoldoende garanties waren om het op tijd af te krijgen'
- Opvangen van de reactie : luisteren, af en toe samenvatten, specifieke info geven waar het kan. Deze fase kan wel wat tijd vragen, omdat de ontvanger wat tijd zal vragen om het slecht nieuws te verwerken.
- Alternatieven (laten) zoeken ; hoe moet het nu verder ?

NIET DOEN : Jezelf verdedigen door in de tegenaanval te gaan
Terugkomen op het slechte nieuws

27. Hou rekening met volgende valkuilen bij ontevreden klanten, klachten, ...

- Persoonlijk opnemen : Besef dat je als eerste de volle lading krijgt. De klacht is echter niet tegen jou gericht maar tegen het bedrijf en zijn diensten. Ook een scheldtirade is niet persoonlijk bedoeld. Breng dus begrip op voor de klant.
- Beschuldigen : Schuld is niet het onderwerp van het gesprek. Wel hoe we het probleem zo snel mogelijk kunnen oplossen. Door de klant de schuld te geven (ook al is dat zo), zal je hem als klant verliezen.
- Gelijkhaken : Een klant die moet toegeven dat de fout bij hem ligt, wordt een slechte klant. Klachten opvangen is geen spelletje gelijkhalers.
- Bezwaren moet niet weerlegd worden, maar beantwoord worden. Dus ga niet automatisch in de tegenaanval maar probeer de klant zo tevreden mogelijk naar buiten te laten gaan.