

# Een goede teamcoach doet er toe

“UIT ZEVEN KANDIDATEN BETREK IK DOORGAANS ÉÉN FATSOENLIJKE.”

Het in 1996 opgerichte **Telenet** maakt een stormachtige groei door. Niet alleen het fors uitgebreide dienstenpakket spreekt de Belgische klanten tot de verbeelding, ook met de service weet de organisatie het verschil te maken. Doorslaggevend hiervoor zijn de teamcoaches, maar ook deels het flexibel inzetbare Teamleiders.nu, stelt **Annick van Humbeek**, CS Excellence & WRC Manager Telenet.



**W**at kenmerkt voor jou een goede teamcoach?

“Elke teamcoach die we hier hebben aangesteld, heeft een sterk profiel. Dat betekent: beschikken over ervaring op het gebied van coaching en begeleiding van medewerkers. Echter, niet iedereen die ervaring heeft is daarmee geknipt voor de job. Een goede coach kent zijn team en weet medewerkers op een hoger plan te brengen. Niet door een corrigerende, maar door een stimulerende aanpak. Het beroep van agent is een uitermate vermoeiende baan, weet ik na zo’n twintig jaar in dit vakgebied te werken. Dag in, dag uit het perfecte gesprek voeren

met klanten, is niet makkelijk. Een goede teamcoach doet er dan toe. Die weet zijn mensen te motiveren, zorgt dat ze graag komen werken en voorkomt dat ze zich een nummer gaan voelen.”

**Is dat de praktijk van alledag?**

“In de praktijk zie ik soms nog te vaak teamcoaches die druk zijn met zichzelf te ontwikkelen in administratieve analyses. En dat terwijl ze 60 procent van hun tijd met hun mensen bezig moeten zijn. Ze zouden er beter aan doen te detecteren waarom een agent zijn doelstellingen niet haalt en hem te begeleiden met zijn individuele leercurve. Maar ook ervaren medewerkers hebben aandacht en

ontwikkeling nodig, ter voorkoming dat ze uitgeblust raken. Dat is evident.”

**Met de huidige economische situatie is het wellicht eenvoudiger de juiste teamcoaches te vinden?**

“Het is en blijft een uitdaging. Uit zeven kandidaten betrek ik doorgaans één fatsoenlijke. Door snelle uitbreiding van interne contactcenteradvisors de voorbije jaren én de doorgroeimogelijkheden voor teamcoaches binnen het bedrijf zitten we soms met open vacatures. Maar die willen we geenszins onbemand laten. Dat veroorzaakt schade aan de klantrelaties. We eisen dan ook continue aanwezigheid van leidinggevendenden op de werkvloer. Om die reden maken we al zo’n vijf jaar gebruik van Teamleiders.nu, dat voorziet in teamleiders. Dat zijn stuk voor stuk dynamische, enthousiaste mensen met sales skills, die flexibel en snel inzetbaar zijn. Ze kijken met een frisse blik naar Telenet, beschikken over een gezonde maturiteit en weten snel individuele aandachtspunten van agents te benoemen. Ze zijn bij uitstek geschikt voor de dagelijkse begeleiding en ondersteuning, omdat ze snel kunnen schakelen en zeer makkelijk in een verandering meegaan.”

**Hoe resultaatgericht zijn de teamleiders?**

“Feitelijk nemen ze onze manier van werken over en helpen agents naar een hoger ontwikkelniveau te brengen. Dat kan via groepscoaching, maar evenzeer via one-to-one, side bij side en remote coaching. Zelf evalueren we hun verrichtingen wekelijks, terwijl ook Teamleiders.nu onderzoekt wat goed gaat en wat beter kan om het verschil te maken. Inmiddels zijn we in België hun grootste afnemer van teamleiders. Meestal zetten we ze in voor een korte periode van drie tot vier maanden. De inzet heeft zijn prijs, maar je betaalt nu eenmaal voor de snelle en flexibele inzetbaarheid van ervaren profielen. Bovendien weet ik uit ervaring dat de positie van teamcoach redelijk moeilijk is in te vullen. Telenet heeft een sterk HR-beleid, waarbij het aan niets ontbreekt. Een tijdelijke kracht kan hier tal van ideeën opdoen. De extra troef die teamleiders veel meer zouden mogen uitspelen, is dat ze ons voorzien van kennis en expertise die ze bij andere organisaties opdoen. Denk aan aansprekende voorbeelden van incentives, rapportage, coaching, planning van medewerkers of software. Daar kunnen we veel van leren en ook wij willen dat.”

“DAG IN, DAG UIT HET PERFECTE GESPREK VOEREN MET KLANTEN, IS NIET MAKKELIJK.”

**KCC TELENET**

AANTAL KLANTEN: 2.097.500  
CONTACTKANALEN: CALL, WHITE MAIL, E-MAIL, SOCIAL MEDIA, CHAT, TELENET-SHOP  
AANTAL CONTACTEN DAGELIJKS: 20.000  
AANTAL MEDEWERKERS: CIRCA 400  
CONTACTCENTERADVISORS (EXCLUSIEF EXTERNE ADVISORS)

**TEAMLEIDERS.NU**

LEVERT FLEXIBEL INZETBARE, TWEETALIGE TEAMLEIDERS, SOCIALE ZELFSTARTERS DIE GEGARANDEERD 70 TOT 80 PROCENT VAN HUN TIJD BESTEDEN AAN AGENT-COACHING. “VEEL TEAMCOACHES RAKEN NA 2 TOT 3 JAAR UITGEKEKEN OP HET COACHEN, WAAROP HUN FUNCTIE WORDT AANGEKLEED MET PROJECTMANAGEMENTTAKEN. GEVOLG IS DAT DE PERFORMANCE VAN HET BEDRIJF NIET MEER OP ORDE IS. MET ONS CONCEPT WETEN WE DAT TE VOORKOMEN”, ALDUS SUZAN VAN KLINK, OPERATIONEEL DIRECTEUR TEAMLEIDERS.NU BELGIË.