

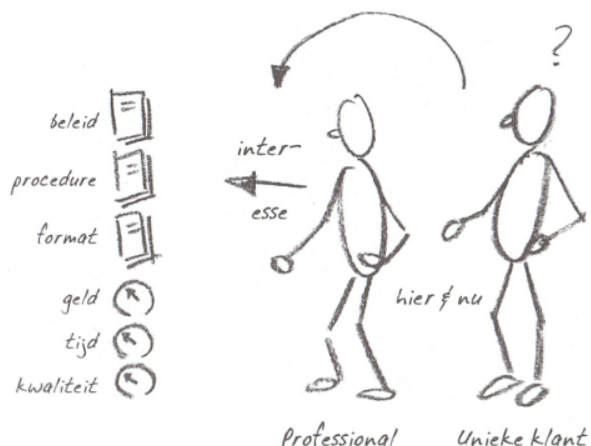
Klantgericht werken binnen een HR-stafteam

De situatie

Het team dat ik getraind heb is een corporate HR-team van ongeveer 16 medewerkers binnen een grote multinational in de elektronica industrie. Dit team biedt brede, specialistische ondersteuning aan expats bij hun transfer naar een nieuwe locatie. Zo bieden ze bijvoorbeeld ondersteuning bij de verhuizing, het aanpassen aan de cultuur, arbeidsvoorwaardelijke zaken, verzekeringen en het team staat expats zelfs bij in het regelen van de scholing van de kinderen. Expats gaan vaak door een heftige tijd door alle veranderingen tijdens hun transfer. Omdat ze vaak veeleisend zijn en vele unieke behoeften hebben, heeft klantgerichtheid (interne klant = expat) de hoogste prioriteit voor deze afdeling. Echter, in het belang van de organisatie (kosten en kwaliteit) is er veel regelgeving en beleid ontwikkeld om processen te standaardiseren en efficiënt te houden. Zo ontstaat er een spanningsveld ontstaan tussen het volgen van de processen en de unieke wensen van de klant. Dit zet in de praktijk de klanttevredenheid onder druk.

Het Intakegesprek

Na de problematiek en doelstellingen besproken te hebben met de teamleiding, hebben we besloten om de jaarlijkse teambuilding-dag in te zetten voor klanttevredenheid. We hebben scherp gekeken naar de doelstelling van deze teambuildingdag. Het belangrijkste punt bleek om op een motiverende manier een verandering in de mindset van de groep te creëren. Het gaat hier om het bewustzijn dat er altijd mogelijkheden liggen bij ieder individueel lid van het team om zelf de klanttevredenheid te verbeteren - ondanks de aanwezigheid van de huidige regelgeving.



Het programma van de dag

Toen de doelstelling helder was, werd het tijd om een programma op te stellen. Dit zag er als volgt uit:

1. Inleiding door hoger management om de urgentie van klanttevredenheid te benadrukken
2. Inventariserende ronde door teamleider n.a.v. klanten-feedback (NPS)
3. Beeldende presentatie over klantgerichte organisaties. Met behulp van aansprekende illustraties, modellen en filmpjes heb ik de kerndoelen van organisaties en de rol hierin van systeemwereld (en de valkuilen daarvan) belicht. Gebruikte filosofie: boek van wouter het hart: verdraaide organisaties.
4. Wrap-up samen met de teamleden:
 - waarom doe ik deze taak/rol eigenlijk?
 - wat is de bedoeling ervan?
 - welke systemen zijn hierin ondersteunend en welke beperkend?
5. Diepgaande samenwerkingsoefeningen waarbij eigenaarschap tonen in het team en een hoge interesse naar de klant essentieel waren om te slagen. Hierin is de mindset gekweekt! Er waren veel mogelijkheden voor reflectie en feedback op persoonlijk en groepsgedrag.
6. Afsluitende sessie waarin zowel de teamleden als teamleiding eigen acties en commitments hebben gepresenteerd aan de groep.

Nazorg: Follow-up sessie

Na de teambuilding-dag heb ik meer positieve reacties gekregen. Er is een bewustzijn getriggert van eigen verantwoordelijkheid nemen in de context van klantgerichtheid en opgelegde regelgeving. Dit bewustzijn is waar het mij om draaide en dat lijkt gelukt te zijn. Voor mij stopt mijn betrokkenheid echter niet bij de teambuildingsdag. Enkele weken later hebben we een follow-up sessie gepland met het gehele team waar we hebben geëvalueerd hoe het staat met de mindset en de uitwerking van de persoonlijke commitments van de teamleden. Vervolgens hebben de teamleden met nieuwe energie en inspiratie hun acties weer verder hebben opgepakt.

De resultaten volgens de klant

“Martijn was in staat vertrouwen te scheppen in de groep. Hij durfde zaken, die ‘onder water’ leefde, te adresseren, zoals” de medewerkers kunnen zelf de verantwoordelijkheid nemen om de klanten beter te bedienen, in plaats van de buitenwereld van management, beleid en systemen de schuld geven van ontevreden klanten. Martijn durfde de vinger op de zere plek te leggen, hetgeen leidde tot een meer open houding van de mensen in het team. Zo konden deelnemers kritisch naar zichzelf gingen kijken en met kwamen met verbetervoorstellen, zonder zich ‘bedreigd’ te voelen.”

[Stuur mij een email](#)