

Learning and Development – Testimonial



“Soms is het nodig om wat afstand te nemen om te kunnen groeien als team, om geconfronteerd te worden met je werkwijze door iemand die er niet elke dag in staat.”

1. Hoe bent u in contact gekomen met het training departement van IPG ?

(Heidi) Bosch TT is al een tijd klant bij IPG Contact Solutions in de site te Leuven. Op basis van gesprekken tijdens de bi-monthly meetings met de mensen van IPG, is gebleken dat we in onze eigen site te Mechelen toch de nodige coachings skills misten om op dezelfde manier te kunnen werken als het IPG team in Leuven. De directie van Bosch TT wil dat de manier van werken van het team van IPG Leuven en van ons eigen team in Mechelen uniform verloopt, zodat onze klanten meteen “de Bosch way of working” voelen. We stelden vast dat aan de kant van IPG er veel aandacht besteed werd aan het coachen en opleiden van de medewerkers. Bij ons in Mechelen was dit beduidend minder aanwezig, enerzijds had dit te maken met onze interne structuur en anderzijds ook met een gebrek aan kennis. (Daisy) We werden ons dan ook bewust van de nood aan gesprekscoaching en opleiding. Dat maakte dat we in contact kwamen met het training departement van IPG.

2. Hoe ervaart u de samenwerking met het IPG training departement?

(Heidi) We hebben +/- een jaar met het training departement van IPG samengewerkt en we hebben dit steeds als zeer positief ervaren. De IPG coach/trainer is zeer open en direct, wat bij aanvang erg confronterend kon zijn, maar achteraf gezien erg nuttig. We hebben vastgesteld dat het voor iedereen een positieve ervaring was om met de IPG coach samen te werken. (Daisy) De noden in een facilitair contact center zoals IPG is, zijn vaak heel anders dan de noden in ons eigen departement. Het was zeer fijn dat de IPG coach hier flexibel mee omging en ad hoc zich snel aanpaste aan de noden van ons bedrijf. Bovendien heeft de IPG coach mij zeer goed gesteund in mijn zoektocht naar een werkbaar coaching-document voor onze afdeling. Ze dacht steeds mee en ging samen met mij op zoek naar de juiste methodes. Ook de feedback-methodiek die de IPG coach me heeft aangeleerd was erg duidelijk en overzichtelijk. Ik pas deze regelmatig met succes toe.

3. Wat heeft de opleiding voor uw bedrijf opgeleverd?

(Heidi) De IPG coach is bij ons gestart in november 2017. Dit was op zich reeds een drukke en woelige periode voor ons bedrijf. Onze medewerkers waren niet gewoon om gecoacht te worden, dit was nieuw voor hen en er kwam in het begin dan ook wat weerstand. De IPG coach ging hier goed mee om en nu merken we dat alle collega's het nut inzien van een gesprekscoaching en er ook naar uitkijken. We merken vooral dat niet enkel de telefonische gesprekken met klanten en technikers veel beter verlopen, maar ook de onderlinge communicatie in het team loopt vlotter.

(Daisy) We merken echt wel dat onze teamleden open en eerlijker communiceren naar elkaar toe. Naar klanten toe staat het onomstotelijk vast dat de gesprekken beter verlopen, onze medewerkers behalen betere resultaten door meer empathisch te reageren op de klanten zonder daarbij de leiding van het gesprek te verliezen. We merken vooral dat niet enkel de telefonische gesprekken met klanten en techniekers veel beter verlopen, maar ook de onderlinge communicatie in het team loopt vlotter.

4. In welke mate zou u andere bedrijven adviseren om samen te werken met het Training Departement van IPG?

(Heidi) Wij zouden andere bedrijven absoluut aanraden om met het training departement van IPG samen te werken. Het feit dat de IPG coach extern is aan je eigen departement, heeft voor – en nadelen. Bij aanvang hebben we wat weertand gevoeld bij onze mensen, maar door het feit dat de externe IPG coach vanuit haar ervaring en neutrale blik naar onze situatie kon kijken, hebben we goede resultaten kunnen bereiken en de weerstand gaandeweg zien afbrokkelen. De IPG coach toonde tijdens de aanwezige dagen een grote betrokkenheid bij ons departement en onze onderneming. Toch kon zij steeds vanuit haar rol als coach en trainer met een neutrale blik de situatie analyseren en oplossingen aanbieden. Dit werkte wel voor ons als onderneming en heeft positieve resultaten tot gevolg.

5. Als u onze dienstverlening een score op een schaal van 1 - 10 zou geven, waarbij 1 zeer slecht is en 10 zeer goed, wat voor cijfer zou u dan geven?

8,5 / 10

(Heidi) Zowel Daisy als ik zijn zeer positief over de training- en coachingsessies die het IPG training departement hier bij ons in Mechelen hebben gegeven. We hadden soms wel het gevoel dat de trainer kon “doordrammen” over een bepaald aspect tijdens de coaching sessies, echter dit “doordrammen” was wellicht ook nodig om de noodzaak voor verandering bij sommigen echt duidelijk te maken, om onze mensen inzicht te geven.

Wilt u ook beroep doen op het trainingdepartement van IPG?

Bezoek [onze website](#) of neem [contact](#) met ons op.



www.ipg-callcenter.be • every contact is an opportunity
Pachecolaan 34 Boulevard Pachéco, Brussel 1000 Bruxelles