

Learning and Development – Ethias, Trainee



“Nothing great was ever achieved without enthusiasm.”

1. Welke training heeft u gevolgd bij IPG ?

(Michiel) Ik volgde in het najaar van 2018 de salesgerichte training van IPG. Dit was een business game aangevuld met een interactieve training rond de structuur van een gesprek.

2. Hoe heeft u de training ervaren?

(Michiel) Voor mij was het de eerste keer dat ik een commerciële training volgde. Deze was zeker nuttig, voornamelijk omdat er aandacht werd besteed aan “hoe de leiding te nemen en te houden in een commercieel gericht telefoongesprek”. Ook de tips rond het gebruik van open vragen tijdens het analyseren van de noden van de klant, was zeer toepasselijk. In de ochtend startten we met een spel rond sales, dat was een leuke afwisseling. Dit wakkerde de competitie wat aan tussen de teams.

3. Hoe heb je de aangeleerde tips & tricks toegepast in je dagelijkse werk?

(Michiel) In het begin was het nog wat zoeken naar toepassingsmogelijkheden. Gezien we binnen Ethias klanten met vragen rond verzekeringen aan de lijn krijgen, is empathie erg belangrijk. Daarbij is het belangrijk voor jezelf als contactcentermedewerker, om duidelijk je eigen grenzen te kennen en te kunnen relativeren of los te laten. Vaak word je geconfronteerd met persoonlijke situaties, waarvan je afstand moet kunnen nemen. De tips van het training team van IPG hebben me hierbij goed geholpen.

4. Wat is het resultaat van de training?

(Michiel) Ik ben meer kritisch bezig met de manier waarop ik de gesprekken doe, na afloop van een telefoongesprek dat voor mij niet zo vlot liep, analyseer ik even voor mezelf hoe het beter kan. Ik heb een document opgesteld met o.a. een lijst van open vragen die ik steeds kan gebruiken. Dit document heb ik steeds bij de hand en helpt me om na afloop mijn gesprekken voor mezelf te bekijken en na te denken over verbeteringen naar de toekomst toe. Zo kan ik groeien in mijn job.

Wilt u ook beroep doen op het training departement van IPG?

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