

Learning and Development – Ethias



“ Nothing great was ever achieved without enthusiasm.”

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

(Ine) In het verleden hebben we binnen Ethias reeds contact gehad met IPG, hierdoor waren we ervan op de hoogte dat IPG een gespecialiseerd Training Departement had met een uitgebreid aanbod aan opleidingen gericht op een contactcentromgeving. Toen Ethias op zoek ging naar een geschikte partner voor het organiseren van sales trainingen, hebben we naast andere partijen, tevens contact genomen met de sales afdeling van IPG om het trainingsaanbod in detail te bekijken. Het feit dat we IPG reeds kenden uit het verleden, heeft uiteraard meegespeeld in onze keuze.

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

(Ine & René) We ervaren de samenwerking met het IPG Training departement als zeer positief. Het team speelt heel flexibel in op onze vragen, is helder in haar communicatie en bezorgt ons steeds duidelijke en gestructureerde informatie. De trainers richten zich sterk op “de Ethias manier van werken”, geven voldoende feedback en spelen uiterst flexibel in op vragen van de kant van Ethias. De trainers zijn voor de opleiding van start ging, uitgebreid ter plaatse komen meeluisteren, om zich zo een goed beeld te kunnen vormen van de dagelijkse praktijk in het contact center van Ethias. Op die manier wisten ze duidelijk wie Ethias is en welke situaties er voorkomen bij onze medewerkers. Dit werd zowel door het management als door de deelnemers als positief ervaren.

3. Wat heeft de opleiding voor uw bedrijf opgeleverd?

(Ine & René) Ethias had nood aan een opfrissing van de commerciële flair van de medewerkers. De trainingen die IPG heeft voorzien, waren zeker een positief gegeven om deze commerciële feeling terug aan te wakkeren bij het contactcenterteam van Ethias. Na de opleiding – een business game om de sales spirit aan te wakkeren, aangevuld met een interactieve sales training – zijn de medewerkers aan de slag gegaan met de tips & tricks. We hebben gemerkt dat ze vlotter commerciële linken leggen en anders nadenken over wat sales is. Dit heeft een positieve stijging teweeg gebracht in de verkoopcijfers.

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

(Ine & René) We zouden het IPG Training Departement zeker aanraden aan andere bedrijven, gezien het ruime aanbod aan opleidingen en het maatwerk dat de IPG trainers aanbieden. IPG beschikt over een basisaanbod van trainingen (soft en hard skills) die vlot door het team op maat aangepast worden aan de noden van de klanten. We kregen bovendien de mogelijkheid om zelf een aantal accenten te leggen in de trainingen zonder daarbij de basis van de opleidingen te verliezen. Onze medewerkers waren dan ook aangenaam verrast over deze aanpak. We stelden vast dat het IPG training team zeer flexibel is. Ze denken met ons mee en gaan onmiddellijk aan de slag met feedback die we hen bezorgen. Dat maakt dat we in de toekomst zeker IPG zullen aanbevelen bij andere bedrijven die op zoek zijn naar een geschikte opleidingspartner.

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 / 10

(Ine & René) Het was een vlotte en flexibele samenwerking. De medewerkers vonden het steeds aangename, enthousiaste en interactieve trainingen.

Wilt u ook beroep doen op het training departement 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