

Agent Centraal

In deze editie...

- Workshop 'omgaan met klanten' van start
- SAGA-agents horen nu ook bij het team
- De hoofden bij elkaar
- U houdt van ACAP
- Informatiepakket voor open dagen beschikbaar
- Air Products ondersteunt WorldSkills London 2011
- FAST-medewerker helpt bij integratie SAGA-agenten
- Veiligheidstip

Workshop 'omgaan met klanten' van start



Patricia Hooper en de chauffeurs bij de training

In het kader van het ontwikkelingsprogramma voor medewerkers, agenten én chauffeurs heeft Air Products sinds kort een nieuwe workshop opgezet. Deze workshop 'omgaan met klanten' is bedoeld voor iedereen die wel eens – telefonisch of persoonlijk – contact heeft met afnemers van gasproducten.

Patricia Hooper en Linda Lami, medewerkers van het Field Agents Support Team (FAST), hebben inmiddels de eerste trainingen gegeven. "Voor Air Products is het heel belangrijk dat onze klanten op een juiste manier benaderd worden. Niet alleen Air Products-medewerkers hebben met hen te maken; juist de agenten en chauffeurs hebben dagelijks contact met de eindgebruikers van onze producten. De workshop geeft een aantal praktische tips en technieken om nog meer rendement uit het klantcontact te halen", aldus Patricia. "Het uiteindelijke doel is om nog betere klantenservice te bieden en zo een sterkere klantenbinding te ontwikkelen."

Er is een aantal workshops georganiseerd voor Air Products-medewerkers, en er zijn

twee sessies bij agenten geweest. Onlangs vond ook de eerste training voor chauffeurs van Vlugg plaats. "Een leuke en leerzame ervaring", vertelt Patricia. "De reacties zijn tot nu toe positief. Ik ga in de workshop in op zaken die soms als heel vanzelfsprekend worden ervaren, zoals de manier van begroeten, en hoe je hier bewuster mee kan omgaan."

Ook bespreken we veelvoorkomende frustraties en hoe je deze een positieve wending kan geven. Het is heel leerzaam gebleken om met elkaar te discussiëren over hoe je bijvoorbeeld om kan gaan met een boze klant." Naar aanleiding van de opgedane ervaring en evaluaties worden de workshops op dit moment wat bijgeschaafd, bijvoorbeeld omdat chauffeurs op een andere manier met klanten te maken hebben dan medewerkers van Air Products of agenten.

Gedurende dit jaar wordt de workshop verder uitgerold binnen het netwerk van agenten en chauffeurs. Bovendien wordt er al nagedacht over de ontwikkeling van een vervolgtraining.



“ We beschouwen agenten als onze partners en we werken er hard aan om de ondersteuning aan het agentennetwerk te verbeteren. Betere ondersteuning helpt ze hun bedrijf succesvoller te maken en meer omzet te genereren.”