



Whitepaper

# Zo houdt je oog voor de mens achter de agent, ondanks drukte in operatie

 PRIMOX

## Zo houdt je oog voor de mens achter de agent, ondanks drukte in operatie

Binnen een Klant Contact Center (KCC) heb je als Teammanager vele ballen hoog te houden en zit je regelmatig tussen twee vuren in. Je moet oog houden voor de operatie zoals drukte op de lijn, kwaliteit en projecten. Maar ook met de agents, of liever nog, met de mens achter de agent. Maar hoe doe je dat? Wat zijn de goede voorbeelden?

In het artikel stonden we stil bij twee van de drie manieren van leiding geven in een KCC; richting de operatie en richting de agent. In deze Whitepaper nemen we je mee in de derde manier van leiding geven; de balans tussen de operatie en agent.

Je houdt die balans door voor kwaliteit en niet voor kwantiteit te kiezen. Het klinkt simpel en dat is het ook. We geven je een paar tips met voorbeelden uit de praktijk:

**Houd je aan je planning van bila's en kalibraties.** We kennen situaties dat er geen tijd is voor bila's en kalibraties omdat de operatie of Teammanager te druk is. Daardoor gaan de operatie en de agent uiteindelijk flinke deuken oplopen. De agents denken dat alles wel goed gaat en geven een eigen draai aan de inhoud. Daardoor gaat de adherence alle kanten op en de kwaliteit is dan niet uniform en goed. Dat is allesbehalve een goede optimale situatie. Moraal: sla geen bila of kalibratie over, hoe druk het ook is. Raffel ze niet af. Houd aandacht voor de kwaliteit en de mens achter de agent. Als je wil dat agents het werk respecteren, dan respecteer je hen. Geef het goede voorbeeld.

**Heb plezier.** Altijd, maar zeker bij stress is het een heerlijke afwisseling om te lachen en de gedachten van het werk te halen. We hebben gezien dat een team iedere dag dansend begon. Die dans kent iedereen op een gegeven moment. En deze dans gaat dan de hele dag door ook op onverwachte momenten. Goed voor de samenwerking, maar ook om jezelf los te maken. Een andere Teammanager stuurde iedere dag op een vast tijdstip een goede mop rond via een vlog. Soms gingen de agents dan helemaal stuk. En hoe cliché het ook is: lachen is gezond! Moraal: houd je team fit. Zo is de agent vitaal en kan hij of zij meer werk aan. Daardoor heb je misschien ook net een beetje minder verzuim.



### **Stel jezelf open voor koetjes en kalfjes.**

Dat kan op de werkvloer zijn, maar ook in een groepsapp of even tussendoor. Soms duurt het een minuut, maar geeft het de agent toch net de energie om weer aan de slag te gaan. In de praktijk zien we enorm veel voorbeelden van de positieve effecten van 'smalltalk'. Laat je bijvoorbeeld helemaal bijpraten over de nieuwe hond van je collega. Het gaat dan echt niet over de hond zelf, maar over de aandacht die jij op dat moment geeft aan de agent. En als we het dan toch over die hond hebben, dan kijk je meteen of de agent tijd nodig heeft om de hond uit te laten. Uit smalltalk haal je kleine dingen waar jij als Teammanager wat mee kan doen.

### **Houd oog voor de cijfers.**

Ze zijn er niet voor niets. Ze geven je een beeld hoe het team of de agents ervoor staan. In de praktijk kennen we een voorbeeld van een agent die in de dagstarts en het team goed meedraait. De agent kwam altijd goede ideeën, altijd een goed voorbeeld hoe je iets op kunt pakken, altijd klaar om iets van een ander over te nemen. De Teammanager was heel blij met de agent, maar toen de cijfers kwamen, bleek het tegenovergestelde. Ze drukte enorm op de goede cijfers. Soms overschreedt de agent de KPI wel drie keer. Tijd voor een gesprek! Wat bleek: de werk/privé balans was volledig scheef. De agent sliep slecht en deed alles door elkaar heen. Heldere afspraken over het afbakenen hielpen de agent enorm. De agent werd gecoacht om vaker 'nee' te zeggen, om de processen goed te volgen (ook als het een collega of klant niet uitkomt), maar ook op zijn emoties. Vaak zit er achter een slecht resultaat een negatieve emotie. Houd de KPI in de gaten om er zeker van te zijn dat het werk goed wordt uitgevoerd.

### **Een hecht team is goud waard!**

Er zijn legio voorbeelden waarom een team beter presteert wanneer het hecht is en er weinig tot geen geheimen zijn. Voorbeeld uit de praktijk: Sinds de AVG wilden een aantal agent niet meer dat de cijfers van iedereen publiekelijk werden neergezet. Daardoor kan de agent zich voor het team verschuilen wanneer de cijfers niet al te best zijn. Voor de Teammanager is het dan echt aanpopen om dat weer recht te zetten. In deze situatie heeft de Teammanager het gesprek gevoerd waarom het publiceren van de cijfers belangrijk is voor het gehele team. Het vertrouwen in het team had de agent wel. Na de goedkeuring voor de publicatie naar het team toe kwam het team meteen in actie om niet alleen de agent, maar vooral elkaar te

helpen om die cijfers weer op te krikken. Onderlinge coaching en stimulering, lastige gesprekken overnemen, uitzoekwerk bundelen en samen oppakken, niets was te gek. Moraal: alleen ga je sneller, maar samen kom je verder.

**Zorg goed voor jezelf en voor elkaar.**

Zeker in de tijd dat het druk is en er veel (op afstand) wordt gewerkt. In de praktijk hebben we een team gezien dat de bila's altijd wandelend deed, ongeacht wat er werd besproken, ongeacht het weer. Maar ook het ritme is belangrijk. We kennen het sinds het massale thuiswerken wel dat een deel van het team de camera niet aan doet tijdens overleggen. En wanneer je vraagt om de camera aan te doen, dan blijkt dat de agent nog in bed ligt of nog niet is aangekleed. Maar ook de afleidingen van kinderen, huisgenoten of huisdieren kunnen behoorlijk van invloed zijn. En wellicht nog belangrijker tijdens veel thuiswerken of een lockdown is eenzaamheid. We kennen een Teammanager die tegen het team heeft gezegd dat de reguliere reistijd die men bij het thuiswerken niet heeft, dat deze ingezet wordt om fit te blijven. De Teammanager gaat zo iedere dag voor en na het werk een half uur op de hometrainer trappen om fit te blijven. Tijdens het trappen worden agents regelmatig uitgenodigd om (op afstand) mee te doen. Levert niet alleen een fit lijf op, maar doet ook iets met het team en de individuele agents. Moraal: take care!

Meer weten? We staan bij Primox altijd voor je klaar! Neem contact met ons op via de onderstaande gegevens:

**Site:** [www.primox.nl](http://www.primox.nl)

**Bellen:** 085-1301495

**Mail:** [info@primox.nl](mailto:info@primox.nl)