

Mitros

Mitros is een bijzondere partij in de stad. Eén op de vijf mensen in Utrecht en Nieuwegein woont in een woning van Mitros. Mitros is met ruim 28.000 woningen de grootste woningcorporatie in de steden Utrecht en Nieuwegein. Mitros werkt dan ook met zowel hart als verstand vanuit haar missie: "Mitros vindt dat iedereen recht heeft op goed wonen. Wij zijn er voor om dit mogelijk te maken voor mensen met een laag inkomen. Dit doen wij door het verhuren van goede en betaalbare huizen in Utrecht en Nieuwegein."



Mitros werkt, met zo'n 350 man personeel, hard aan het realiseren van deze doelstelling en in 2013 heeft de corporatie vrijwel al haar verschillende vestigingen onder één dak gebracht. De organisatie is nu onderverdeeld in vier woongebieden en per woongebied zitten specialisten van alle disciplines bij elkaar.

De reorganisatie van Mitros betekende ook verandering voor de afdeling klantcontact. Zo beantwoorden de medewerkers Klantcontact nu niet meer enkel de telefonische vragen van klanten, maar staan zij nu ook de klanten te woord aan de balie. Teammanager van de afdeling Klantencontact, Martine Wouterse-Van Opijnen: "Medewerkers die eerst alleen achter de telefoon zaten, moesten worden getraind om ook achter de balie ingezet te worden. Daarom werd Tele'Train Talent ingeschakeld om telefoon- en balietrainingen op het gebied van communicatie, agressie en hospitality te geven.

DOEL: DE TEVREDEN KLANT

Werner Schmitz, medewerker klantencontact vertelt: "Tijdens de telefoontraining leer je welke

stappen je in een gesprek moet maken om uiteindelijk een tevreden klant te hebben. Dat is je doel. De kracht van Tele'Train Talent is dat ze je heel duidelijk inzicht geven hoe je dat het beste kunt doen, zodat het uiteindelijk ook wat oplevert. We krijgen per dag honderden telefoontjes en de verscheidenheid ervan is zo groot dat je nauwelijks een voorbeeld kunt geven van hoe zo'n gesprek loopt. Omdat ieder telefoontje anders is, hebben wij geen bescrypt. Het is daarom belangrijk dat je skills hebt om zelf structuur aan te brengen in een gesprek en dat is persoonsafhankelijk. Met behulp van de gesprekstrainingen van Tele'Train Talent kunnen we nu het probleem snel achterhalen en verhelpen.



TRAININGEN OP MAAT

Martine: "De balietrainingen zijn ook erg goed geweest. Wij vinden hospitality heel belangrijk, maar dat zit er niet bij iedere medewerker van

Tele'Train Talent

nature in. Als er een klant binnenkomt dan moet je weten dat je even oogcontact maakt, dat je goedemorgen zegt. Behalve de skills op communicatie werd daarom ook nog een stukje hospitality bijgebracht. Ik heb deze training zelf meegegaan en het was niet alleen leerzaam maar ook ontzettend leuk. Een groot succes. Er deden zo'n 20 medewerkers mee en het hele traject duurde ongeveer twee weken. Wij deden het in kleine groepjes en de aanpak was heel interactief.

PERSOONLIJKE AANDACHT

Mitros had al langer ervaring met Tele'Train Talent. Martine: "Toen ik vijf jaar geleden teammanager werd van de afdeling Klantencontact werkte mijn voorganger al met Tele'Train. Dat waren destijds puur communicatietrainingen voor de telefonie. Ik nam het over, maar wel met in mijn achterhoofd dat ik zelf de aanpak wilde ervaren en de mogelijkheid wilde hebben om eventueel te switchen naar een ander opleidingsinstituut.



Maar het enthousiasme is zo groot en de resultaten zijn zo goed, dat het nooit in me is opgekomen om verder kijken." Werner Schmitz: "Wat goed is, hoeft je niet te veranderen. Ik vind het fijn dat we nu al een paar jaar dezelfde trainer van Tele'Train Talent hebben. Omdat zij jaarlijks terugkomt, kent ze de mensen en weet ze zonder al te veel uitleg hoe het bij ons werkt, wat we willen, waar we vandaan komen en waar we naartoe werken.

BORGING VAN VAARDIGHEDEN

Martine: "Als je me vraagt naar verbeterpunten bij Tele'Train Talent, dan heb ik eigenlijk geen dingen die ik niet goed vind. Natuurlijk, het is

goed om kritisch te zijn en daar feedback op te geven, maar het zijn allemaal heel leuke, effectieve en zelfs mooie ervaringen geweest met Tele'Train Talent. Dat vind ik niet alleen, dat hoor ik ook via evaluatiegesprekken van mijn mensen. Het belangrijkste van al die workshops is te zorgen dat de nieuwe vaardigheden niet wegzakken. Daar geeft de trainer ook tips voor.



Om het levend en op de agenda te houden. Toch zie je na verloop van tijd wel dat de verworven kennis allemaal weer een beetje wegzakt. Daarom hebben we ervoor gekozen om de trainingen jaarlijks in de begroting op te nemen. Voor sommigen medewerkers is het dan nieuw en voor anderen is het bekend maar wordt de kennis opgefrist. Uiteindelijk wordt iedereen weer even gereset en dat zie je direct terug in de kwaliteit."

MITROS OVER TELE'TRAIN TALENT

- Een veilige leeromgeving.
- Werken met een vaste trainer.
- Uitstekende resultaten.

TELE'TRAIN VOOR MITROS

1. Uitbreiding expertise medewerkers van telefonie naar balie.
2. Meer tevreden klanten na hospitality-training medewerkers.
3. Jaarlijks kennis en vaardigheden opfrissen.