



De badgehouder.

Opleiding klantzorg

LEUVEN – Naast een uitstekende rijvaardigheid moet een buschauffeur van De Lijn ook over een pak andere eigenschappen beschikken. Vooral klantgericht zijn, is anno 2005 een onmisbare kwaliteit. Maar hoe kun je als chauffeur je klanten een veilig gevoel geven? Hoe kun je omgaan met veeleisende klanten? Of hoe kun je boze reizigers tevreden stellen? In de opleiding 'Klantzorg' leren ze de kneepjes van het vak. Deze training is geheel op maat van De Lijn ontwikkeld. Vooraf wordt bij de deelnemers een enquête gehouden waarin wordt gepeild naar hun houding rond klantzorg. Hun antwoorden worden verwerkt tot verschillende stellingen over klantgerichtheid, die als een rode draad doorheen de opleiding lopen. Interessant is dat deze enquête drie maanden na de trainingssessies opnieuw wordt gehouden bij de opgeleide chauffeurs. Het denken over klantgerichtheid is duidelijk anders.

Praktijkgericht

De opleiding van een dag richt zich tot chauffeurs die zes maanden tot een jaar in dienst zijn. In groepjes van acht tot vijftien personen werken ze rond de thema's klantgerichtheid, conflictantering en moeilijke communicatie met klanten. Dit doen zij onder meer



FOTO'S: DE LIJN

Chauffeurs aan de mobiele stuurpost.



aan de hand van meerkeuzevragen en video-fragmenten met getuigenissen van buschauffeurs. Het grootste gedeelte van de sessies wordt besteed aan rollenspelen waarin levensechte situaties worden nagebootst. In de namiddag krijgt elke groep daarbij de hulp van een acteur. Om het verschil met de realiteit tot een minimum te herleiden, werd speciaal voor de trainingssessies een mobiele stuurpost gemaakt. De opleiding is dus niet de zoveelste traditionele training over klantgerichtheid waarbij de deelnemers met de ene na de andere theorie om de oren wordt geslagen. Integendeel, de opleiding is erg praktijkgericht en interactief. Dit maakt het voor de deelnemers een stuk interessanter, aangenamer en leerrijker.

Op het einde van de opleidingsdag gaan de chauffeurs niet alleen met een pak tips en tonnen meer ervaring naar huis. Ze krijgen ook de infomap over klantzorg en een handige badgehouder waar de belangrijkste aandachtspunten kort op samengevat staan. Ook wordt hen gevraagd de zogenaamde 'brief aan mezelf' te schrijven. Dit is een brief waarin de chauffeur vier belangrijke actiepunten opsomt die hij in de toekomst wil toepassen. Deze brief wordt drie maanden na de sessie gebruikt als uitgangspunt voor een gesprek met de stelplaatsverantwoordelijke. Ten slotte wordt elke groep vereeuwigd op de foto die door elke deelnemer kan worden opgevraagd bij trainer Marc Vermeulen. Een originele afsluiter van een even originele dag.

Hoe?Zo!

DILBEEK – Aandachtige kijkers van het wetenschappelijke programma Hoe? Zo! op Eén met Bart Peeters is het zeker niet ontgaan: tijdens de aflevering van zondag 3 april was er een reportage aan een bushalte in de Moeremanslaan in Dilbeek. De opname van deze aflevering dateert van begin maart. Bedoeling was om een psychologisch onderzoek te voeren en na te gaan hoe behulpzaam mensen reageren wanneer iemand zijn aktetas met allerlei spullen openvalt. Tijdens deze opname weerklonk er muziek aan de bushalte. Met dit onderzoek wou men nagaan of verscheidene soorten muziek (vrolijk, klassiek, ...) een invloed hebben op de reacties van de betrokken personen. De opnames gebeurden met een verborgen camera en leverden heel wat amusante beelden op.

