

Baliemedewerkers zijn het visitekaartje van de school. Vanuit een klantgerichte houding moeten zij leerlingen en bezoekers van de school verder helpen. Dat is niet altijd gemakkelijk, zegt FiAC-trainer Joke van Diest. "Baliemedewerkers krijgen te maken met boze ouders, leerlingen en collega's. Wij leren hen om dergelijke situaties te sussen en in goede banen te leiden."

## Training 'Professioneel aan de telefoon en balie'

### "Ik kan nu beter omgaan met lastige gesprekken"

Scholen hebben behalve met leerlingen en docenten ook te maken met ouders, leveranciers, buurtbewoners en dergelijke, die langskomen of telefonisch contact hebben met de school. Dat kan flink wat drukte veroorzaken voor de baliemedewerkers, vooral als ze tijdens de hectiek van leslessen te maken hebben met leerlingen die voor hun balie staan met allerlei vragen. "Over het algemeen kunnen zij prima omgaan met die chaotische omstandigheden", zegt Joke van Diest. "De mensen achter de balie zijn professioneel en stressbestendig. De gewone dingen handelen ze uitstekend af. Alleen het omgaan met klachten van ouders en met collega's in school die heel slecht bereikbaar zijn vinden ze lastig. Daarbij kunnen ze wel wat ondersteuning gebruiken."

#### 'Ik ben er vandaag niet'

Docenten en managers in het onderwijs hebben het 'altijd' druk. Het is voor hen heel aantrekkelijk om niet altijd bereikbaar te zijn voor mensen van buiten de school. "Bij de balie heb je van die schuifbordjes waarop te zien is of mensen aanwezig zijn of niet. Ik hoorde van een afdelingslei-

Lian Bakkers is baliemedewerkster bij het Cingel College in Breda. Zij heeft veel te maken met collega's die moeilijk bereikbaar zijn. Tijdens de training heeft ze goede tips gekregen over hoe ze dit kan aanpakken. "Ik werk nu met terugbelverzoeken. Optimaal is dat nog niet. Want je hebt te maken met ouders, die direct iemand willen spreken als er iets met hun kind aan de hand is. Ik ga niet zo ver dat ik de privé voicemail van de collega's inspreek, want dat vind ik niet professioneel. Het is uiteindelijk aan de betrokken collega of hij reageert op een terugbelverzoek."

#### Wat wél kan

Een klantgerichte houding helpt enorm om mensen naar tevredenheid te helpen, zegt Joke van Diest. Een collega is nu niet bereikbaar, maar misschien wel op een later moment. Of wellicht kan de vraag via email worden gesteld. Het inleven in de klant en aan te geven wat wel mogelijk is wordt als zeer positief ervaren. De klant krijgt niet meteen antwoord, maar weet dat er met hem mee wordt gedacht.

Vooraf bij boze ouders is dat inleven in de situatie van de ander heel belangrijk. "Als iemand boos belt met een klacht ga je als baliemedewerker automatisch in de verdediging. Zo van 'potverdorie, ze moeten toch snappen dat het voor mij ook niet gemakkelijk is?' Zo'n gedachte is op zich wel terecht, maar niet handig. Je moet eigenlijk een hand uitsteken. 'Vervelend dat u nu al voor de vijfde keer belt, ik snap dat u daar boos over bent. Ik zal zien wat ik voor u kan doen.' Dat komt heel anders over dan 'ja, ik kan er ook niks aan doen.' Want daar heeft die ouder geen boodschap aan."



Joke van Diest

#### Boos en agressief gedrag

In welke mate boos en agressief gedrag voorkomt kan per school verschillen. Wel is er een duidelijke tendens dat ouders mondiger zijn geworden en steeds meer opkomen voor hun kind. Baliemedewerkers krijgen die boze ouders als eerste aan de telefoon. Ze zitten op het snijvlak van een mogelijk conflict tussen ouders en docent. Het is zaak om vooral rustig te blijven, te proberen die boosheid te sussen en de situatie in goede banen te leiden. In wezen is dat vrij eenvoudig. Joke van Diest: "Geef aan dat je hoort dat iemand boos is en herhaal wat diegene zegt. Dus 'ik hoor dat u boos bent omdat uw zoon de klas is uitgestuurd. Klopt dat?' Dan zeggen ze 'ja, dat klopt'. Door simpelweg terug te geven wat iemand zegt en aan te geven dat je gaat kijken of je er iets aan kunt doen, haal je veelal de angel uit de boosheid. Want die boze ouders voelen zich in ieder geval gehoord en dat kalmeert."

Baliemedewerkers vinden het omgaan met dit soort situaties lastig, omdat die boosheid op hen gericht wordt, terwijl het gaat om dingen waar ze zelf niets aan kunnen doen. Zij hebben per slot van rekening dat kind niet de klas uitgestuurd, dat was die docent. "Baliemedewerkers voelen

zich onterecht aangesproken en worden dan zelf boos. Tijdens de training helpen wij hen om dat te voorkomen door dit soort lastige gesprekken te oefenen."

Baliemedewerker Ronnie Kaiser van RSG Ter Apel is blij dat hij de training heeft gehad. "Gelukkig komt het bij ons niet vaak voor, maar als ouders boos zijn kan ik daar door de cursus nu beter mee omgaan. Ik blijf rustiger in de gesprekken en probeer uit te leggen dat ik niet altijd degene ben die er wat aan kan doen. Als je dat rustig uitlegt begrijpen ze dat en wordt zo'n situatie eerder gesust."

#### Positieve reacties

Baliemedewerkers die de training in 2015 hebben gevolgd zijn enthousiast. Miep Willems van het Merlet College in Cuijk e.o. vindt het werk na de cursus een stuk prettiger geworden. "De training is echt op scholen gericht. Want anders dan in het bedrijfsleven heb je te maken met ouders van kinderen. Als je voor je kind belt reageer je anders dan voor een product dat kapot is. Je bent als ouder dus altijd een stap verder in je emotie. Deze cursus is daar specifiek op gericht."

Lian Bakkers heeft veel gehad aan de concrete tips. "Degene die de cursus gaf vond ik ontzettend professioneel. Er waren veel praktijkvoorbeelden in de vorm van rollenspellen. Ook het samenspel met de medecursisten was erg goed, daar leer je van." Maureen Nobel is een ervaren baliemedewerkster bij het Hervormd Lyceum Zuid in Amsterdam. "Inhoudelijk had ik de training niet echt nodig, maar het was wel heel leuk om te zien met welke dingen collega's elders in het land te maken hebben." Ook Ronnie Kaijser heeft veel geleerd van zijn medecursisten. "Scholen gaan allemaal anders met bezoekers om en daar kun je van leren. Het was hartstikke mooi dat je je eigen ervaringen met collega's uit het land kon delen."

## Professioneel aan de telefoon en balie

### 'Bent u het visitekaartje van de school?'

Een school wordt niet alleen bezocht door leerlingen en docenten. Ook derden, waaronder ouders, leveranciers, buurtbewoners, bestuurders, enz. telefoneren met of bezoeken de school. Het eerste contact met deze bellers en bezoekers zal op een professionele wijze en vanuit een klantgerichte attitude moeten worden verricht. Tijdens dit eerste contact vormt de beller/bezoeker zijn eerste en meest bepalende indruk over de school. Telefonistes, receptionistes en baliemedewerkers dienen zich dan ook bewust te zijn van de kwaliteitsverwachtingen welke bellers en bezoekers koesteren en hun eigen mogelijkheden om als 'visitekaartje' voor de school op te treden. Ook wanneer het lastige of zelfs boze personen betreft.

De interactieve training 'Professioneel aan de telefoon en balie' werkt aan deze bewustwording en aan een professionele houding aan de telefoon en balie. De training biedt deelnemers praktische methoden en klantgerichte gesprekstechnieken om gesprekken aan de telefoon en balie, vriendelijk, bekwaam en behulpzaam af te handelen.

Tijdens de cursus worden de volgende onderdelen behandeld:

#### Klantgericht gedrag aan de telefoon en balie

- Kwaliteit in dienstverlening, niveaus van dienstbetoon aan telefoon en balie.
- De klantgerichte en klantvriendelijke medewerker: bewustwording en verkrijgen van inzicht in het eigen functioneren: waar functioneer ik goed, waar zijn verbeteringen mogelijk?
- Persoonlijke presentatie, houding en (non-verbale) uitstraling.
- Ontvangst van bezoekers, registratie en begeleiding.

#### Klantgerichte communicatie

- Diverse gesprekstechnieken: actief luisteren, begrijpen van de boodschap, stellen van vragen, doorvragen en goed samenvatten.
- Omgaan met weerstanden en boosheid, het belang van invoelend vermogen.
- Zelfanalyse: inzicht in uw eigen wijze van (verbaal en non-verbaal) communiceren en de effecten daarvan op anderen.
- Woordkeus en stemgebruik.
- Zakelijk blijven en voorkomen van (negatieve) ondertoon.

#### Professioneel telefoongedrag: efficiënt en effectief telefoneren

- Telefoonetiquette en benaderingswijzen: welk telefonisch onthaal verwacht de beller.
- Stappen om een telefoongesprek goed te structureren.
- Verbale handdruk: hoe stel je je voor, contact maken.
- Het correct in de wacht zetten en adequaat intern doorverbinden.
- Het bieden van hulp en verstrekken van informatie (duidelijk zijn).
- Rustig blijven op hectische momenten.

Concentratie bewaren en gefocust blijven op het telefoongesprek.

- Het afsluiten van een telefoongesprek.
- Interne werkorganisatie rondom de telefoon en balie. Hoe ver gaan je taken als telefoniste / receptioniste? Gebruik maken van interne richtlijnen.

#### Lastige gesprekken aan de telefoon en balie

- Omgaan met geïrriteerde bellers en bezoekers.
- Klachtenbehandeling. Het belang van invoelend vermogen.
- Omgaan met emoties, weerstanden en boosheid aan de telefoon of balie.
- Voorkomen van en omgaan met bezorgde of ongeruste ouders.
- Omgaan met langdradige en onduidelijke bellers.
- Omgaan met meldingen van calamiteiten.

Tijdens de gehele dag wordt veel geoefend in het verstrekken van informatie, samenvatten van gesprekken, klachtenbehandeling en het brengen van slecht nieuws. Situaties uit de onderwijspraktijk staan daarbij centraal, bijvoorbeeld het omgaan met ongeruste ouders, opstandige bezoekers, agressieve bellers of boze ouders die niet door docenten zijn teruggebeld.

#### Doelgroep

Deze training is bedoeld voor telefonistes, receptionistes, secretaresses en baliemedewerk(st)ers werkzaam in het onderwijs en verder voor een ieder die in zijn/haar dagelijkse werkzaamheden binnen de school regelmatig via de telefoon of met bezoekers communiceert.

Voor meer informatie en aanmelden kijk op [www.fiac.nl](http://www.fiac.nl) of neem contact op met onze service desk 0252 -340413.



De bedrijfspresentatie van FIAC is te lezen op [www.schoolfacilities.nl](http://www.schoolfacilities.nl) via

- ▶ Leveranciers
- ▶ Bedrijfsvoering
- ▶ Opleidingen