



De servicepersoonlijkheid

HET BEREIKEN VAN UITSTEKENDE SERVICE MEDEWERKERS

Trainen, trainen en nog eens trainen. Veel organisaties denken dat servicemedewerkers volledig trainbaar zijn. Alle medewerkers kunnen fantastisch worden in het bedienen van de klanten. Dit is een prachtig ideaalbeeld maar de praktijk is veel weerbarstiger.

Veel organisaties letten onvoldoende op de service persoonlijkheid van medewerkers en klanten. Dienstverlening aan het front is geen kunstje leren maar medewerkers selecteren en ontwikkelen op persoonlijkheidsprofielen, die nauw aansluiten op de service visie van de organisatie en vooral op de wensen en beleving van de klant en type klant.

De servicepersoonlijkheid©

Je servicegerichtheid heeft van nature te maken met je persoonlijkheid. De een heeft nu eenmaal meer oog voor service dan de ander. Het totaalbeeld dat mensen van een organisatie hebben, speelt een grote rol in de beleving. Vooral de medewerkers vertegenwoordigen het karakter en persoonlijkheid van de organisatie.

In deze aanpak staat de eigen servicepersoonlijkheid van de medewerker centraal in relatie tot met name de onderstaande onderwerpen:

- Vertrouwen;
- Tactvol;
- Empatisch vermogen;
- Consistente aanpak;
- Focus;
- Flexibiliteit.
- Taalvaardigheid;
- Houding tav van organisatie service strategie.

Bij service klantvragen hanteren we het servicepersoonlijkheidsmodel om groepen en individuen inzicht te geven in hun service attitude en inzichtelijk te maken welke vaardigheden, ervaringen nodig zijn om succesvol in hun servicerol te kunnen worden. Ook de servicecultuur kan op deze wijze tegen het licht worden gehouden.



Van vaardigheden, kennis → servicepersoonlijkheid

De persoon op persoon interactie levert de hoogste belevingswaarde op voor de klant. De baliemomenten worden dan ook bij uitstek de momenten van de waarheid genoemd. De servicemedewerkers spelen dus vanuit deze achtergrond een grote rol bij de uiteindelijke positieve klantbeleving.

Elementen van de service persoonlijkheid zijn:

- Heeft de medewerker de innerlijke wens om mensen (echt) te helpen;
- Heeft de servicemedewerker voldoende empathisch vermogen, inlevingsvermogen;
- Zien de medewerkers klanten als individu
- Medewerkers zijn beleefd, ook in lastige omstandigheden

De context van dienstverlening verandert, de klant wordt steeds kritischer en wil nog meer serieus worden genomen. Vroeger waren vaardigheden belangrijk, nu vragen organisaties van servicemedewerkers om de kracht van hun persoonlijkheid in te zetten.

Vroeger (vaardigheden en kennis centraal)	NU (servicepersoonlijkheid centraal)
Klant een nummer en loket geven (vraagpatronen)	Inspelen op de persoonlijkheid van de individuele klant
De klant zo goed mogelijk helpen	De klant een betekenisvolle ervaring geven
Omgang- en communicatietraining om de klant beter te bedienen	De klant echt begrijpen en persoonlijk bedienen in het moment van de waarheid
Professionaliteit uitstralen	Inspelen op wat de klant echt belangrijk vindt, de authenticiteit van de servicemedewerker als toegevoegde waarde.
Emotie benoemen in het servicemoment	Emotie juist benutten!

In het concept van de servicepersoonlijkheid staan de motieven en drijfveren achter servicegedrag centraal. Op basis van de servicepersoonlijkheidstest is te bepalen welk gedrag van de servicemedewerker dominant is tijdens het klantcontact. Ook het gedrag onder druk is te voorspellen. Onderstaande matrix geeft een beeld van de hoofdprofielen van de servicepersoonlijkheidstest.

Het doelgerichte gesprek (de dealmaker)

- Stressbestendig
- Doorzettingsvermogen
- Directe communicatie
- Problemen oplossen

Het open gesprek (de bruggenbouwer)

- Herkent de mens achter de klant
- Actief promoten van producten, diensten
- Enthousiaste communicatie
- Positief

- Overdragen van informatie
- Afspraken nakomen
- Diplomatieke communicatie
- Sterk gericht op kwaliteit en inhoud

- Begripvol
- Hulpvaardig
- Luisterende communicatie
- Krachtig in herhalingswerkzaamheden

Het inhoudelijke gesprek (de bewaker)

Het vertrouwde gesprek (de helper)



De servicepersoonlijkheid in actie: het servicepaspoort

In klantprojecten hanteren we het persoonlijke servicepaspoort, een concreet ontwikkelinstrument voor servicemedewerkers. De servicemedewerker wordt eigenaar van zijn eigen serviceontwikkeling en houdt dit zelf bij in het servicepaspoort.

Het servicepaspoort helpt de servicemedewerker om inzicht te krijgen in jouw eigen servicegerichtheid naar de klant! Wat zijn de kwaliteiten, vaardigheden en ervaringen? Welke afspraken zijn er voor de medewerker nodig om de klant onbelemmerd te kunnen helpen? Wat zet de servicemedewerker van zichzelf in om de klant optimaal van dienst te kunnen zijn? Het servicepaspoort helpt de medewerker om de eigen servicebril en stijl beter in het vizier te krijgen. De kans is hierdoor groot dat de medewerker meer gebruik maakt van zijn kracht om de servicerol zo goed mogelijk uit te oefenen!

(Figuur: voorbeeld servicepaspoort)

MIJN KWALITEITEN

Vink aan wat jij inzet om succesvol te zijn in jouw functie .
Wat kan beter ? Deelt jouw omgeving dit met jou?

Assertheid	Delegeren
Besluitvaardigheid	Sensitief gedrag
Ontwikkelen	Zorgvuldigheid
Conflicthantering	Presenteren
Nieuwsgierigheid	Plannen & organiseren
Zelfwaarde	Aanspreekbaar
Voortgangsbewaking	Overzicht
Klantvriendelijk	Oordeelsvorming
Taakgericht	Ordningsmatigheid
Stressbestendigheid	Ongewingsbewust
Samenwerken	Mondig
Probleemanalyse	Mensgericht
Ontwikkelen	Luisteren
Feedback geven	Klantgerichtheid
Vindingrijkheid	Vernieuwend
Initiatief	Doorzettingsvermogen
Gespreksvaardigheid	Aanpassingsvermogen
Durf	Resultaatgerichtheid

De dealmaker

- Stressbestendig
- Doorzettingsvermogen
- Directe communicatie
- Probleemoplossende instelling

De bruggenbouwer

- Herkent de mens achter de klant
- Actief promoten van producten en diensten
- Enthousiaste communicatie
- Positief

De helper

- Begripvol
- Hulpvaardig
- Luisterende communicatie
- Diensthare instelling ook bij routinematigheid

De bewaker

- Overdragen van informatie
- Afspraken nakomen
- Diplomatieke communicatie
- Sterk gericht op kwaliteit en inhoud

SERVICEPASPOORT

Naam:

Datum:

Ten slotte

Service is eigenlijk op basis van observatie, testen en gesprekken met klanten vaststellen welke typen klanten de diensten afnemen en welke momenten van de waarheid zij in de dienstverlening belangrijk vinden.

Uiteindelijk gaat elk klantcontact om een goede verbinding maken tussen de eigen service persoonlijkheid en de persoonlijkheid van de klant en natuurlijk de extra stap zetten in de probleemoplossing en/of behoeftebevrediging van de klant. Welke servicepersoonlijkheid past bij uw gewenste servicecultuur?