

KLANTVRIENDELIJKHEID: EEN TRAINING IN VAARDIGHEDEN

Rita Daelmans

Als trainer van communicatieve vaardigheden in de privésector boeit het mij heel erg om na te gaan waarom trainingen (meestal) beter aanslaan bij de cursisten dan het vaardigheidsonderwijs in de klas. Vanuit mijn ervaring op de twee werkfronten, wil ik de situaties vergelijken en nagaan of we iets kunnen leren voor de klaspraktijk.

Waarom heeft een bedrijf nog nood aan deze vaardigheidstraining als de inhoud ervan in feite behoort tot wat op school wordt geleerd? Bovendien hebben bedrijven voor die opleiding van al hun personeel aardig wat geld over. Hun doelstelling is: vaardigheden en attitudes helpen ontwikkelen om het personeel er toe aan te zetten klantvriendelijker op te treden. De doelgroep daarvoor is heel uitgebreid: van directie tot uitvoerend personeel. Elk personeelslid vormt een onmisbare schakel in het gehele gebeuren en klantvriendelijkheid is geen extra, maar een must. Het uiteindelijke resultaat moet uiteraard bijdragen tot een beter functioneren.

De inhoud van deze vaardigheidstraining herkennen we allemaal:

- non-verbaal gedrag: houding, glimlach, stem, kleding, orde
- actief luisteren
- begroeting en afscheid nemen
- correcte informatie verstrekken
- vragen beantwoorden
- correct telefoneren

Bovendien gaat een trainer op dezelfde manier te werk als in de klas:

- de trainer houdt een gesprek met de cursisten om de situatie duidelijk te maken
- de trainer bereidt de oefeningen voor door een analyse te maken van videomateriaal dat in de dagelijkse werksfeer van de deelnemers is opgenomen (slechte en goede voorbeelden van klantgericht optreden)
- de trainer initieert rollenspelen waarbij de deelnemers hun eigen dagelijkse rol spelen
- de trainer evalueert samen met de toeschouwers

En hiermee zijn de overeenkomsten met de onderwijspraktijk lang niet volledig. Ik geef er nog enkele op een rijtje:

- het publiek is vaak heterogeen
- lang niet alle deelnemers lopen over van interesse of enthousiasme
- de deelnemers zijn zich niet bewust van eigen gedrag en de fouten liggen altijd bij de anderen
- assertief gedrag is vaak onbekend of wordt verward met agressief gedrag

Waarin zit dan het verschil? Telkens vallen mij twee elementen op:

- de leerling ziet het nut niet (of onvoldoende) van de vaardigheden
- de positie van de leraar verschilt duidelijk van die van de trainer. De trainer krijgt meer tijd toegemeten en is beter uitgerust dan de doorsnee-leraar.

Kunnen we dan iets leren voor ons onderwijs? Enkele slotbedenkingen:

- De leraar moet de communicatiesituaties veel concreter maken voor de leerlingen. Het is bijvoorbeeld niet voldoende om bij de vaardigheid 'correct telefoneren' de leerlingen in een rollenspel goed te laten telefoneren als de situatie niet volledig herkenbaar is. Kijk zelf maar even na of de opdrachten die je geeft of die je handboek suggereert wel levenschte situaties zijn voor je leerlingen. Telefoneren zij ooit wel naar iemand anders dan vrienden en vriendinnen bij wie ze geen enkel telefoonregeltje respecteren?
- De leraar moet de realiteitsgraad verhogen. In een training krijgen de cursisten een video-opname uit hun eigen bedrijf; met realistische situaties van elke dag. Kan dat ook niet in de school (klas)? Het hoeft niet van professionele kwaliteit te zijn, maar wel 'uit het leven van de scholier' gegrepen.
- De leraar moet energie stoppen in zijn eigen opleiding. Hij moet leren omgaan met camera's, rollenspelen, simulaties en vooral... ernstig werk maken van teamwerk. Trainers werken als 'ploeg' en leraars meestal als individualisten. Dit laatste is geen pleidooi voor nog meer werk, maar een vraag naar navorming die de leraar didactisch en technisch ten goede komt. Gemotiveerde leerkrachten doen momenteel heel wat inspanningen om hun vakbekwaamheid constant bij te scholen, maar de essentiële vaardigheden om zelf vaardigheden te onderwijzen zijn hen vaak totaal vreemd. Is dit geen onontgonnen terrein?