

NIEUWSBRIEF

WONINGCORPORATIES • #8

ProWonen chat en appt met huurders

Over een douche kraan die lekt.

Over een kapot raampje in een deur.

Over het tijdstip voor een sleuteloverdracht.

Over ... noem het maar op!

Soms verbazen de medewerkers van ProWonen zich zelfs een beetje over de onderwerpen die huurders aansnijden op de app of de chat. Saskia Hakstege, teamleider Klant & Contact, vertelt er meer over.

Vorig jaar is ProWonen gestart met appen en chatten

Saskia: "In oktober vorig jaar zijn we begonnen met appen en chatten. Omdat we willen onderzoeken of die manier van contact aansluit bij onze klanten. Of ze het makkelijk en handig vinden. Dus staat er nu op onze website een chatschermpje. En bij 'Kunnen wij u helpen?' hebben we de mogelijkheid 'Ik wil contact via WhatsApp' toegevoegd."

De woningcorporatie schakelde LVE in voor wat tips en trucs ...

"Natuurlijk appen en chatten we bijna allemaal regelmatig privé. Maar hoe doe je dat zakelijk? Daar wilden we van jullie in een workshop graag praktische tips en trucs voor krijgen. Hoe houd je bijvoorbeeld de regie in een chat- of appgesprek? Wanneer schakel je over naar de telefoon of e-mail? Wat zijn kansen en valkuilen? Hoe denk en leef je mee met de klant? Hoe ga je om met lastige klanten? Wat zeg je wel en wat zeg je niet? En hoe verwoord je dat helder?"

... en een dosis zelfvertrouwen

"Daarnaast was de workshop ook een manier om als team zelfvertrouwen te krijgen in het appen en chatten door alvast een paar keer samen te oefenen. Zo hebben we tijdens de workshop ook daadwerkelijk geappt en gechat over onze eigen klantcases. En hebben we aan de hand van die gesprekken heldere afspraken gemaakt over wat we via de kanalen uit willen stralen."

Dat zorgde voor een aantal eyeopeners

"Belangrijke eyeopeners waren dat je niet te snel een oplossing moet aandragen, maar goed door moet vragen tot je de vraag helemaal helder hebt. Wij hadden soms de neiging om vanuit behulpzaamheid gelijk antwoord te geven. Maar daardoor boden we dan een oplossing aan die

niet helemaal aansloot bij de vraag. Met als gevolg: gesprekken die langer duurden, omdat huurders dan weer moesten uitleggen wat ze precies bedoelden."

Zoals: het gebruik van metataal ...

"Een andere handige tip was het gebruik van metataal. Dat is taal die niet direct te maken heeft met de inhoud van het gesprek. Maar taal die de structuur van het gesprek aangeeft. Zodat de ander het gesprek goed kan volgen. Een voorbeeld daarvan is dat je aan de klant vertelt wat je aan het doen bent, bijvoorbeeld iets opzoeken. Aan de telefoon doe je dat vaak al heel automatisch, maar via de app en chat is het ook belangrijk. Doe je dat namelijk niet? Dan denkt de ander misschien dat je weg bent."

... en de manier waarop je je kernwaarden terug laat komen in een gesprek

"Daarnaast hebben we handvatten gekregen om persoonlijk en betrokken over te komen in een chat. Iets wat wij heel belangrijk vinden. Meldt een huurder bijvoorbeeld dat hij een kapot raam heeft doordat zijn kind ertegenaan is gevallen? Dan vragen we eerst of alles goed is met het kindje in plaats van dat we gelijk over het raam beginnen. En we sluiten een gesprek altijd af, ook al doet de ander dat niet. Bijvoorbeeld door de huurder nog even een fijne dag of veel plezier in zijn nieuwe woning te wensen."

Conclusie tot nu toe: chatten en appen is laagdrempelig

"Collega's geven aan dat ze de app en de chat fijne kanalen vinden. Ze kunnen snel en gemakkelijk reageren en meerdere gesprekken tegelijk voeren. Bij bellen gaat dat niet. En ook klanten lijken graag te appen en chatten. Soms verbazen we ons zelfs over de onderwerpen die ze aansnijden. Die zijn af en toe namelijk best wel complex en gevoelig. En misschien geschikter voor een telefoongesprek. Maar chatten of appen blijkt dan toch laagdrempeliger te zijn voor sommige mensen. Misschien omdat ze via die kanalen net wat anoniemer kunnen blijven."



Saskia Hakstege

"Het was een leuke, interactieve workshop die goed aansloot bij onze nuchtere groep. We hebben vooral veel geoefend met de voorbeelden die we hadden aangeleverd."

