

UNIDO

Field service engineers leren commerciële kansen te zien

Mark en zijn collega's zijn field service engineer bij een hightech ICT-bedrijf. En ze zijn goed. Ze lossen storingen bij klanten prima op. Klantbezoeken van Mark en zijn collega-engineers kosten veel tijd en geld. De organisatie van Mark wil deze investering meer laten renderen. Field service engineers moeten alerter worden op signalen van andere problemen of wensen wanneer ze op locatie van de klant zijn. Ze moeten leren deze met de klant bespreken en ze als commerciële kans door te geven aan de accountmanager. Unido is gevraagd deze doelen te helpen realiseren.





Doelstelling en leerdoelen

Als eerste stap helpt Unido dit team om de doelstelling te concretiseren door heel precies het gewenste gedrag te beschrijven dat de field service engineers zouden moeten vertonen. Daarna ontwikkelt Unido een zelftoets die Mark en zijn collega's kunnen gebruiken om erachter te komen in hoeverre zij het gewenste gedrag vertonen. Deze toets kunnen ze ook op elkaar gebruiken. Als Mark dat zo doet, krijgt hij goed zicht op wat hij te leren heeft.

Reflectie en feedback

Verder organiseert Unido reflectiebijeenkomsten waarin de engineers concrete casussen bespreken om ervan te leren. Mark besluit voor de afhandeling van een storing bij een klant, een collega teamlid mee die al succesvol is gebleken in het oppikken van commerciële kansen. Na het klantgesprek geeft deze collega feedback en bespreken zij wat Mark al goed deed en waar nog verbetering mogelijk is. Na enige

tijd vindt Mark dat hij het gedrag in de praktijk brengt. Hij vraagt om een eindbeoordeling en levert daarvoor bewijzen aan in de vorm van gespreksverslagen met de klant en een overzicht van de vervolgopdrachten waar hij de hand in heeft gehad. In dit voorbeeld helpt Unido het gehele team om de gewenste verandering samen in de dagelijkse praktijk te verankeren.