



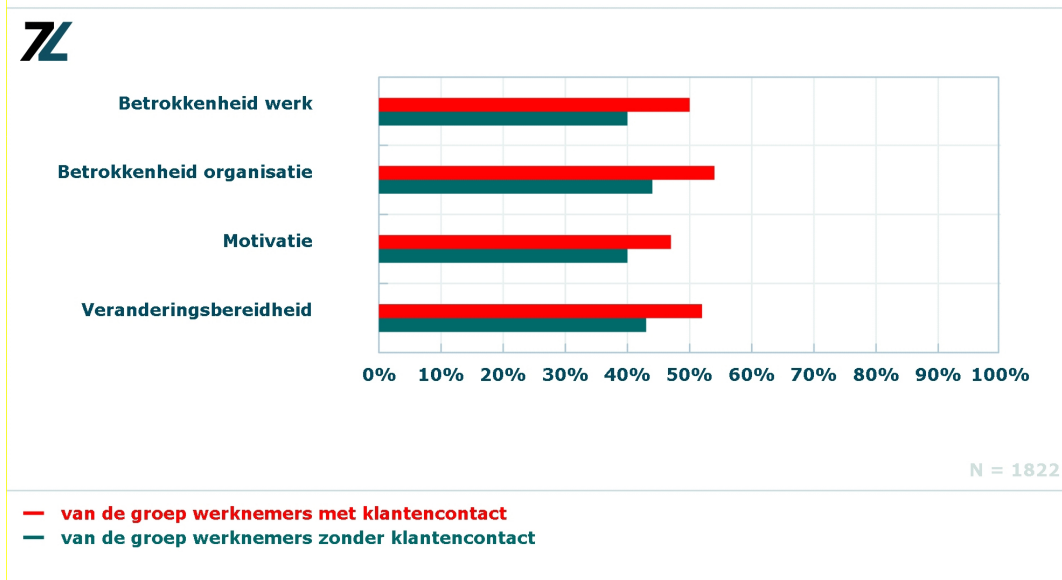
Uitgekiend HR-beleid stimuleert klantvriendelijkheid van werknemers en zorgt voor klantenbehoud in tijden van crisis

Klantencontacten stimuleren betrokkenheid, motivatie en veranderingsbereidheid van werknemers

Brussel, 16 februari 2009. Bijna 74% van de Belgische werknemers heeft contact met externe of interne klanten. 17% zou af en toe onvriendelijk zijn naar de klanten toe en deeltijdse werknemers blijken daarbij klantvriendelijker dan voltijdse werknemers. Opvallend: werknemers met klantencontacten getuigen van een hogere betrokkenheid, motivatie en veranderingsbereidheid dan hun collega's die geen klantencontacten onderhouden. De klantvriendelijkheid zelf zou daarbij nog eens toenemen naarmate de tevredenheid en de motivatie van de werknemer stijgen en de hoeveelheid stress daalt. Bovendien schatten werknemers met klantencontact die zichzelf klantvriendelijk noemen, hun productiviteit hoger in dan gemiddeld. Klantvriendelijke werknemers zullen ook minder snel hun werkgever verlaten dan niet-klantvriendelijke werknemers. Dat blijkt uit een studie¹ naar de klantencontacten en klantgerichtheid van de Belgische werknemers uitgevoerd door ZebraZone, een van de marktleiders in medewerkersperceptie-onderzoek in België en tevens deel van de groep Securex.

¹ Studie gebaseerd op jaarlijks benchmarkonderzoek uitgevoerd door ZebraZone. Het gaat om een bedrijfsonafhankelijke representatieve steekproef van 1822 respondenten, allen werknemers in loonverband. Het onderzoek brengt de percepties van de Belgische medewerker over de eigen klantencontacten en klantvriendelijkheid in kaart. Op die manier verschaft het onderzoek de ondernemingen de mogelijkheid om de bedrijfseigen resultaten te vergelijken met up-to-date arbeidsmarktgegevens. De sociodemografische kenmerken die in acht zijn genomen om representativiteit van de steekproef te garanderen zijn geslacht, leeftijd, statuut, regio en diploma. De steekproef is zodanig opgebouwd dat de verdeling overeenstemt met de verdeling op de Belgische arbeidsmarkt volgens gegevens van het NIS en de RSZ.

% werknemers met hoge betrokkenheid - motivatie - veranderingsbereidheid



Statuut, anciënniteit, diploma, type contract, al dan niet leidinggeven en bedrijfsgrootte bepalend voor klantencontacten

Niet iedere werknemer onderhoudt al dan niet op regelmatige basis klantencontacten. Uit het onderzoek blijkt dat **kaderleden** meer klantencontacten hebben dan bedienden en arbeiders (89% t.o.v. 82% en 56%). Werknemers met **minder dan vier jaar anciënniteit** getuigen van meer klantencontacten dan werknemers met vier jaar anciënniteit of meer (79% tov 71,5%) en ook **werknemers met een diploma hoger onderwijs** onderhouden meer klantencontacten dan werknemers met een diploma hoger secundair onderwijs of lager (secundair) onderwijs (84% t.o.v. 71% en 61%).

Ook het type contract heeft een impact op de klantencontacten: werknemers met een **contract van (on)bepaalde duur** getuigen van meer klantencontacten (74%) dan werknemers met een interimcontract (58%).

Daarnaast hebben **leidinggevend** meer contact met klanten dan niet-leidinggevend (83% t.o.v. 70%) en getuigen werknemers in **kleine en in grote ondernemingen** (tot 49 en vanaf 500 werknemers; 77%) van meer klantencontacten dan de werknemers van middelgrote ondernemingen (50 tot 499 werknemers; 67%).

Werknemers met klantencontact vertonen een hoger werkvermogen, hogere betrokkenheid en motivatie en staan meer open voor verandering en innovatie

Uit de studie is eveneens gebleken dat werknemers met klantencontacten naast een hoger **werkvermogen**² (53% t.o.v. 41%), een **hogere betrokkenheid met hun werk** (50% t.o.v. 40%), **en organisatie** (54% t.o.v. 44%), meer **motivatie** (47% t.o.v. 40%), een meer uitgesproken **veranderingsbereidheid** (52% t.o.v. 43%) en een sterkere **zin voor innovatie** (54% t.o.v. 44%) vertonen.

Voltijdse werknemers en vastbenoemd overheidspersoneel zijn het minst klantvriendelijk

Er blijkt een verband tussen klantvriendelijkheid en het werkregime: voltijdse werknemers zijn minder klantvriendelijk dan deeltijdse werknemers. Zowat 19% van de voltijdse werknemers geeft aan af en toe onvriendelijk te zijn naar zijn klanten toe tegenover 11% van de deeltijdse werknemers.

Verder blijken vastbenoemde werknemers bij de overheid minder klantvriendelijk dan contractuelen bij de overheid en werknemers in de privé-sector. 23% van de vastbenoemden geeft toe af en toe onvriendelijk te zijn tegenover 16% van de andere werknemers.

Klantvriendelijke werknemers vinden zichzelf productiever

Werknemers met klantencontact die zichzelf **klantvriendelijk** noemen, schatten hun **productiviteit hoger** in dan gemiddeld. De groep klantvriendelijke werknemers telt meer werknemers met een hoge productiviteit (49%) dan de groep niet-klantvriendelijke werknemers (39%).

Klantvriendelijke werknemers zijn bovendien **minder snel geneigd hun werkgever te verlaten** dan niet-klantvriendelijke werknemers (27% van de klantvriendelijke werknemers denkt eraan zijn werkgever op korte of lange termijn te verlaten tegenover 34% van de niet-klantvriendelijke werknemers).

² Werkvermogen: fysieke en mentale gezondheid, sociaal functioneren, verband tussen gezondheid en werk.

Tevreden, gemotiveerde en niet gestreste werknemers zijn klantvriendelijker

Ook werknemers met een gezonde leefstijl en werknemers met een hoog werkvermogen zijn klantvriendelijker. Verder gaan ook betrokkenheid bij het werk, veranderingsbereidheid en innovatie samen met klantvriendelijkheid. Het is als ondernemer dan ook belangrijk om steeds voldoende aandacht te besteden aan deze factoren, eens te meer in deze tijden van een vertragende economie.

Tips voor ondernemers bij het stimuleren van klantvriendelijkheid

Om hun medewerkers en dus ook de onderneming of organisatie klantvriendelijker te maken, kunnen werkgevers of HR-verantwoordelijken diverse acties ondernemen. De keuze voor bepaalde acties gebeurt in functie van de specifieke problematiek en situatie van de onderneming. Hieronder volgen een aantal mogelijke acties die Securex kan realiseren om werkgevers op weg te helpen naar een klantvriendelijk(er) beleid:

- Voer een **interne audit** uit om te achterhalen in welke mate uw medewerkers klantvriendelijk zijn;
- Doe aan **competentiemanagement**: het op-één-lijn brengen van de doelstellingen van uw onderneming en de persoonlijke ontwikkeling van uw medewerkers. Klantvriendelijkheid wordt een echt actie- en evaluatiepunt;
- Doe aan **performance management**: het stellen van duidelijke doelstellingen voor uw medewerkers op vlak van klantvriendelijkheid. Feedback is hierbij belangrijk; doet er zich een klantvriendelijke situatie voor, dan moet dit bespreekbaar zijn.
- Gebruik **development centers**: het krijgen van een duidelijk beeld van de aanwezige competenties bij de medewerkers en hun ontwikkelingsmogelijkheden om de competenties die de klantvriendelijkheid bevorderen verder uit te bouwen;
- Bied **opleidingen in klantvriendelijkheid** aan: train en coach uw medewerkers om klantvriendelijker gedrag te vertonen; kader dit binnen een globaal trainingsbeleid;
- Peil via een **medewerkersperceptie-onderzoek** naar de tevredenheid, motivatie of stress van uw medewerkers. Het hieruit volgende actieplan en meer nog de werkelijk genomen initiatieven, kunnen indirect de klantvriendelijkheid van uw medewerkers verhogen.



ZebraZone, powered by Securex

ZebraZone helpt bedrijven en organisaties hun prestaties te verbeteren door het verzamelen, onderzoeken en aanreiken van bruikbare informatie over de perceptie van de medewerkers betreffende o.a. tevredenheid en stress en welzijn op het werk. Dankzij eenvoudig te interpreteren tabellen bieden deze studies de HR Manager een ideale basis om de nodige maatregelen te treffen m.b.t. vorming, coaching, loonpolitiek, talent management, absentisme, outplacement,...

ZebraZone maakt deel uit van de groep Securex.

Groep Securex

De groep Securex is actief in alle domeinen van het HR-beleid binnen bedrijven en organisaties.

Ze biedt specifieke expertise, advies en innovatieve oplossingen voor particulieren, starters en zelfstandigen, maar ook voor kleine, middelgrote en grote ondernemingen. De groep Securex heeft producten en diensten gaande van een ziekenfonds voor particulieren, loonadministratie, aangepaste verzekeringsproducten tot en met specifiek advies inzake rekrutering, health & safety, talent management en personeelonderzoek voor zelfstandigen en bedrijven.

Securex behaalde in 2007 een omzet van 222 miljoen Euro. De groep telt in België 1.650 medewerkers verdeeld over 25 regionale kantoren. Zij verzorgen de dienstverlening voor meer dan 150.000 particulieren en bedrijven, voor meer dan 100.000 zelfstandigen en voor bijna 5.000 bevoorrechte partner-boekhouders, -makelaars en -accountants. De groep Securex is eveneens actief in Luxemburg en Frankrijk.

Perscontacten

Securex

Herman Vyverman
Director Public Affairs
Securex group
Genèvestraat 4
1140 Brussel
Tel. 02/729 92 18 - E-mail: herman.vyverman@securex.be

Elise Beerens
Press Relations
Securex group
Genèvestraat 4
1140 Brussel
Tel. 02/729 92 78 - E-mail: elise.beerens@securex.be

Interel Pr&Pa

Gretel De Block & Stéphanie Deleul
Tervurenlaan 402
1150 Brussel
Tel. 02/761 66 32 - E-mail: gretel.deblock@interel.be