



# LEUKER LEREN & SLIMMER COACHEN MET LUZ

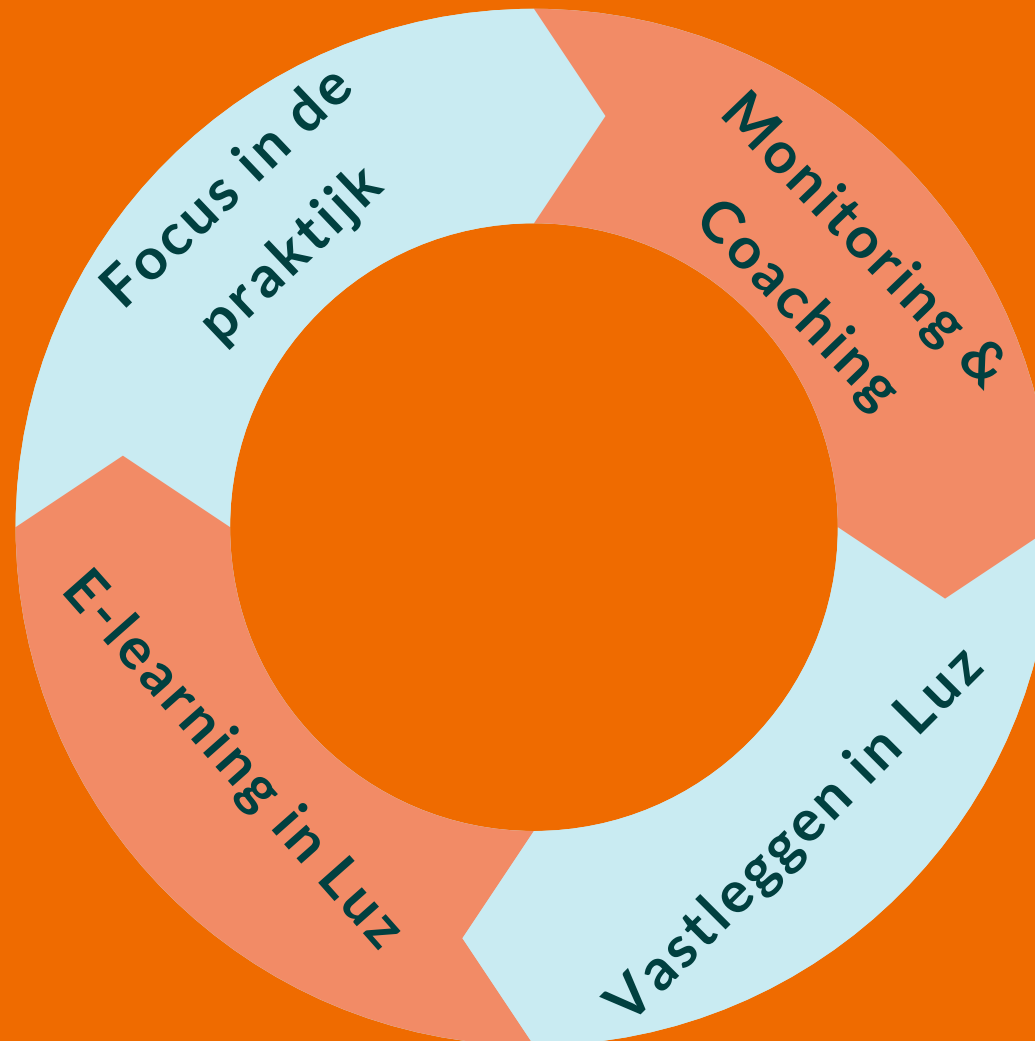
KWALITEITSMONITORING | COACHING | E-LEARNING

ALLES IN ÉÉN PLATFORM

ONTDEK LUZ VOOR WAARDEVOL KLANTCONTACT



# MAAK DE CIRKEL ROND MET LUZ



# HOE WERKT LUZ IN DE PRAKTIJK?

*'Zo, het is weer tijd voor een nieuw coachmoment!*

*Maar wat hadden we ook alweer afgesproken?'*

Klinkt dit bekend?






Met Luz gebeurt dat niet meer!

- Tijdens het meeluisteren vul je een gespreksleidraad in met tops en tips.
- Na het coachgesprek maak je in Luz eenvoudig een gespreksverslag.
- Je bepaalt samen wat relevante e-learnings zijn, zoals bijvoorbeeld 'Omgaan met emoties'.
- Bij de volgende coaching heb je alles meteen bij de hand en kun je direct verder.



Tip: jullie kunnen zelf bepalen hoe de gespreksleidraad eruit ziet!

# MET LUZ ALLES-IN-ÉÉN

-  **KWALITEITS-MONITORING** De criteria voor kwaliteitsmonitoring bepaal je zelf óf je kiest voor de aanwezige gespreksleidraad in Luz.
-  **COACHING** Na de kwaliteitsmonitoring volgt het coachgesprek. Tips, tops en het verslag kun je uiteraard vastleggen in Luz.
-  **E-LEARNING** Een medewerker effectief inwerken? Of specifieke vaardigheden versterken? De medewerker kan op elk moment aan de slag.
-  **TOETSING** Voor het toetsen en borgen van kennis in klantcontact.
-  **PLATFORM** Maak je eigen e-learnings met Luz Platform.

# KLANTERVARINGEN MET LUZ



**Helma de Vos**, teammanager Publiekscontacten gemeente Deventer over het werken met Luz:

'Binnen de gemeente Deventer vinden we coaching heel belangrijk. Luz geeft me een heel goed inzicht in de kwaliteit. We zetten Luz ook in voor de coaching bij Burgerzaken. Zo hebben we één lijn gecreëerd. Dat bevalt erg goed'.

**Benieuwd wat Helma de Vos en collega's vertellen over hun ervaringen met Luz?**



"Bij de gemeente Oss werken we op structurele wijze aan de kwaliteit van de klantgesprekken. Luz ondersteunt ons hierbij heel goed. Op basis van ontwikkelpunten uit de coaching, volgen de medewerkers een e-learningmodule die helpt bij hun ontwikkeling".

**Elviera Oude Luttikhuis**, teammanager KCC gemeente Oss



# WELKE E-LEARNINGS VIND JE IN LUZ?

## Basis

- Klantgerichte Communicatie  
*inclusief gespreksleidraden*
- Nederlands
- Engels in klantcontact

## Verdieping

- Omgaan met Emoties
- Klantgericht e-mailen
- Het goede gesprek
- Social Media
- Webinars op specifieke thema's  
*o.a. stemgebruik, brein in klantcontact*

### Speciaal voor gemeenten



- WMO voor het KCC
- NVVB Startersmodule Burgerzaken  
*inclusief Basiskennis voor het KCC*

# KWALITEITSMONITORING LUZ VOOR MEER GROEI EN INZICHT

Onze klanten gebruiken Luz voor het meeluisteren van klantgesprekken op basis van de gespreksleidraad.

Zowel op individueel- als teamniveau heb je inzicht in de voortgang van de medewerker.

Voor alle kanalen: balie, telefonie, e-mail, chat en social media.



Tip: werken jullie met competenties? Ook deze voortgang kun je volgen in Luz!

## WIST JE DAT...

- Je met Luz Platform ook zelf e-learnings kunt maken?  
*Bijvoorbeeld om nieuwe medewerkers in te werken!*
- Onze klanten Luz waarderen met maar liefst 4 sterren!



- We maandelijks nieuwe, leuke en leerzame oefeningen toevoegen!
- We gebruik maken van gamification om het leren in Luz nog leuker te maken!



# EEN GREEP UIT ONZE KLANTEN



# DRIE ABONNEMENTEN

## LUZ BASIS

E-LEARNING ✓ Alle modules

COACHING

QM SOFTWARE ✓ Standaard gespreksleidraad

TOETSING ✓ Standaard toetsen

WEBINARS ✓ Inschrijven voor webinars

INRICHTING

## MEEST GEKOZEN LUZ PLUS

- ✓ Alle modules
- ✓ Mogelijkheden tot aan/uitzetten

- ✓ Vastleggen coachafspraken
- ✓ Inzicht in voortgang competenties
- ✓ Gepersonaliseerd coachen
- ✓ Coachlogboek

- ✓ Standaard gespreksleidraad
- ✓ Monitor klantgesprekken
- ✓ Eigen gespreksleidraad
- ✓ Helder dashboard kwaliteit

- ✓ Standaard toetsen
- ✓ Overzicht scores per mdw.

- ✓ Inschrijven voor webinars

- ✓ Look & Feel organisatie
- ✓ Zelf gebruikers toevoegen

## LUZ PLATFORM

- ✓ Alle modules
- ✓ Mogelijkheden tot aan/uitzetten
- ✓ Zelf e-learnings bouwen

- ✓ Vastleggen coachafspraken
- ✓ Inzicht in voortgang competenties
- ✓ Gepersonaliseerd coachen
- ✓ Coachlogboek

- ✓ Standaard gespreksleidraad
- ✓ Monitor klantgesprekken
- ✓ Eigen gespreksleidraad
- ✓ Helder dashboard kwaliteit

- ✓ Standaard toetsen
- ✓ Overzicht scores per mdw.
- ✓ Zelf toetsen bouwen
- ✓ Toetskwaliteit analyse (RIT)

- ✓ Inschrijven voor webinars

- ✓ Look & Feel organisatie
- ✓ Zelf gebruikers toevoegen

# DEMO LUZ?

Wil je meer weten over Luz en hoe het bij jullie ontwikkeling past?

Neem dan contact met ons op!



Ocaro BV | Kasteel ter Horst | Hoofdweg 74, 7371AK Loenen  
0313-654240 | [info@ocaro.nl](mailto:info@ocaro.nl) | [www.ocaro.nl](http://www.ocaro.nl)



