



U bent boventallig geworden? Gefeliciteerd!

Laura Birdja over de hobbels op de weg voor CWI Service Rotterdam

“Weet je dan wat boventallig betekent?” vraagt de immer geduldige locatiemanager Laura Birdja aan de medewerker in kwestie. Deze moet inderdaad bekennen nog nooit van het woord gehoord te hebben, en bloost bij de gedachte dat hij iemand daadwerkelijk zou feliciteren met zijn ontslag.



Ineke Vinkenvleugel

BRW Groep

Kerncompetenties:

- Overzicht creëren
- Hands-on
- Aanpassingsvermogen

“Een voorbeeld uit de dagelijkse praktijk van een training”, lacht Laura. “Het runnen van een Klant Contact Center van CWI blijft op veel vlakken een uitdaging. Is het niet de technische complexiteit, dan is het wel de inhoud van het werk dat je telkens aan het nadenken zet. Onze medewerkers verstrekken informatie die vaak zeer gevoelig ligt.”

Huiskamers

Niet alleen de inhoud van het werk van CWI Service is bijzonder. De ruimtes waarin de medewerkers klanten te woord staan, zijn net huiskamers: warme kleuren, stijlvolle lampen en werkeilanden waar de telefonisten naar elkaar toegedraaid zitten in plaats van de bekende lange rechte rijen bellende mensen. Alle vestigingen van CWI Service zijn op een soortgelijke manier ingericht, een bewuste keuze van CWI. Het regionale Klant Contact Center in Rotterdam was het laatste van de zes CWI Service vestigingen die werden ingericht. In januari 2007 stapte Laura Birdja vol goede moed haar nieuwe kantoor binnen. Zij ging een nieuwe uitdaging aan binnen CWI. Haar kennis van de callcenters van de Postbank, waar zij jarenlang had gewerkt, zou haar goed van pas komen. Maar tegelijkertijd kwamen er veel nieuwe uitdagingen op haar pad.

Teamwork

“Ik had veel mensen nodig, wel rond de 100 man personeel. Al het klantcontact van de regio

zuidwest, in totaal 24 plaatselijke vestigingen, wordt immers in onze vestiging afgehandeld. Maar waar haal je zoveel mensen vandaan? En hoe weet je waar je op moet letten bij het aannemen van personeel? Hier liep ik natuurlijk meteen tegenaan toen ik begon. Gelukkig heeft BRW'er Arturo Massaro ons erg geholpen bij het opstellen van een effectieve sollicitatieprocedure. Ineke Vinkenvleugel heeft als supervisor vanuit BRW Groep de nodige duidelijkheid en structuur in de dagelijkse gang van zaken gebracht. Zij beschikte over veel bruikbare kennis van het managen van een Klant Contact Center en wist deze op een goede manier over te brengen. Ineke is heel hands-on en heeft zich makkelijk aangepast aan de cultuur binnen CWI.”

Hinderlijke hijskranen

De opstartfase van het CWI Klant Contact Center in Rotterdam ging gepaard met de nodige technische problemen. “Dan kun je maar beter over een goed gevoel voor humor beschikken”, weet Laura. “Omdat de glasvezelkabels niet goed aangelegd konden worden, maakten wij gebruik van een tijdelijke satellietverbinding. Deze viel echter, om onduidelijke redenen, om de haverklap uit. Wat bleek: op de plek waar wij zitten, midden in het havengebied van Rotterdam, staan veel hijskranen, die hun kranen wel eens voor de satellietverbinding hingen. Tsjja, dat verzin je niet zo één-twee-drie.”



Wekelijkse stoelmassage

Door de technische problemen nam de druk op de wachtrijen toe, en was het best wel eens ‘stressen’ in Rotterdam. “Het is dan belangrijk dat je je mensen gemotiveerd houdt”, vindt Laura. “Ik ben dan ook erg van de bloemetjes, etentjes, traktaties en feesten. Het lijken details, maar zo hou je de moed en de gezelligheid er wel in en blijft de sfeer op de werkvloer goed. Daarbij staan wij erop dat onze mensen regelmatig naar de lunch- of relaxruimtes lopen. Wij vinden het belangrijk dat zij hun verhaal even kwijt kunnen. De wekelijkse stoelmassage belooft iedere medewerker voor zijn of haar inspanningen.”

Sociale antennes

Als medewerker in een Klant Contact Center van CWI verstrek je belangrijke en gevoelige informatie. Laura: “Een foutje is zo gemaakt, dat is ook menselijk. Maar ik steek er via training en coaching veel energie in mensen duidelijk te maken wat voor een impact zo’n foutje kan hebben op een klant. Als je bijvoorbeeld voor een werkzoekende een afspraak inplant op een verkeerde vestiging, bezorg je iemand, die misschien al in financiële problemen verkeert, een extra strop: hij is zijn

reiskosten kwijt en heeft nog steeds geen uitzicht op werk. Ook moet je over gedegen sociale antennes beschikken om mensen in dit soort moeilijke situaties te woord te kunnen staan. Als een beller bijvoorbeeld net ontslagen is, is hij vaak emotioneel of somber. Werken in de sociale zekerheid vergt discretie en een menselijke aanpak.”

Rust en routine

Inmiddels is er een hoop rust en routine gekomen in de werkwijze van het Klant Contact Center. Laura: “Na een opstartfase van enkele maanden, weet iedereen nu volgens een vast stramien, de techniek is onder controle en er zijn duidelijke regels voor gesprekken, werktijden en verzuim. De prestaties zijn bovendien uitstekend: we zijn goed bereikbaar en we leveren een consistente kwaliteit.”

BRW'er Ineke Vinkenvleugel is bezig met het coachingstraject voor haar opvolgers. De medewerkers volgen nog een workshop bij BRW Groep en gaan op stage. Tijdens de stages nemen medewerkers van CWI Service een kijkje bij de Klant Contact Centers van andere opdrachtgevers van BRW Groep. Leerzaam, en ook goed ter vergelijking.

Ineke Vinkenvleugel kan binnenkort met een gerust hart aan haar volgende opdracht beginnen. Laura Birdja beschikt over een goed draaiend Klant Contact Center met een professioneel team.

CWI Service Rotterdam

De uitdaging

- Opzetten regionaal KCC voor alle 24 vestigingen in de regio zuidwest
- Voldoende en gekwalificeerd personeel werven

De aanpak

- Inrichten wervingsproces
- Zorgen voor een goede werksfeer
- Trainen en coachen van de medewerkers
- Kennisoverdracht naar KCC-management verzorgen
- Coachingstraject nieuwe supervisors inzetten

Het resultaat

- Goede bereikbaarheid
- Consistente kwaliteit
- Betrokken medewerkers
- Goed opgeleid, professioneel MT