

VAN NUMMER NAAR TOPPER

Hoe stuur je een team aan dat structureel en planmatig klantcontact onderhoudt? Welke achtergrond heb je daarvoor nodig? En wat voor type moet je zijn? Op 27 november wordt duidelijk hoe de Supervisor van het Jaar 2008 hierover denkt. Ferry Jacobs stelde zich kandidaat voor de titel, maar viel in de laatste ronde af.

‘Wij zijn geen belfabriek waar mensen binnen twee weken moeten laten zien dat ze kunnen scoren’

Waarom wil iemand Supervisor van het Jaar worden? Dat het voor een groot deel te maken heeft met persoonlijke erkenning, steekt Ferry Jacobs niet onder stoelen of banken. ‘Maar bij Vanad moesten ze me wel over de streep trekken om uiteindelijk echt het deelnameformulier in te vullen. Ik praat graag, dat klopt, maar in dit soort gevallen blij ik toch wel verlegen te zijn. Toch hebben ze gelijk. Ik zit inmiddels ruim vijf jaar in de branche en het is tijd om m’n gezicht eens goed te laten zien.’ Helaas viel-ie in de laatste ronde voor de titel af. Collega Gènevieve Fecunda ging wel door naar de eindfase van de verkiezing.

Jacobs rolde jaren geleden het vak in. Hij werkte bij elkaar bijna drie jaar voor contactcenter Wolfson in Schoonhoven, tot de overname door ISS. ‘Toen ISS de boel overnam, waren er te veel leidinggevend. En aangezien ik dat nog maar net was... Er was voor mijn nummer geen plaats meer.’ Via een uitzendbureau belandde hij bij Vanad. De filosofie van die organisatie sprak hem meteen aan: maak de mensen belangrijk die het werk - het bellen - daadwerkelijk moeten doen. Inmiddels heeft-ie z’n eigen mantra: ‘Twijfel nooit aan de intentie van mensen, totdat het tegendeel is bewezen.’

Agents noemt Vanad *stars*, ‘die als koningen en koninginnen moeten worden behandeld’. Zo zijn scripts bij Vanad niet leidend. ‘Je moet een gesprek vanuit jezelf voeren, als het ware de behoefte van de mensen die je belt kunnen aanvoelen en absoluut niet het gevoel hebben dat je ze iets moet aansmeren.’ Die denkwijze streeft de organisatie ook inbound na, waarbij eveneens wordt gekeken naar mogelijkheden om te cross- en up-sellen.

PASSIE

Aan alles merk je dat de contactcenter-job voor Jacobs zijn passie is. Om zijn woorden kracht bij te zetten, veert-ie af en toe op uit zijn stoel. In de twee jaar dat-ie nu bij Vanad zit, veranderde zijn functie. Hij was *coaching star*, in andere contactcenters ook wel teamleider of supervisor genoemd - hij won in die functie in 2007 zelfs een prijs voor beste leidinggevende in de stad Utrecht - en is inmiddels CCT, *customer contact trainee*.

Zelf omschrijft hij het als ‘leerling-projectmanager’. ‘Ik vind het fantastisch - “jij bent fantastisch” is de slogan van Vanad - om mensen te begeleiden, ze de theorie uit te leggen en te leren hoe ze hun emotie in gesprekken kunnen gebruiken. Natuurlijk is dat niet gemakkelijk. Ik denk ook dat het in het contactcenter een van de zwaarste functies is. Maar wel een hele mooie.’ Naast de agents begeleidt hij ook de coaching stars. ‘Het is geweldig om mensen te laten ontwikkelen. Ze willen dat vaak ook, maar weten niet hoe. Ik help ze daarbij door te inventariseren waar de hulpvraag zit, denk hierbij aan gespreks-, sales- maar ook coachingstechnieken. Je kunt iemand begeleiden bij het verbeteren van zowel zwakke punten als de al aanwezige sterke punten. Uiteraard is het het mooist wanneer hij of zij tijdens zo’n gesprek met eigen oplossingen komt.’

Zijn uiteindelijke doel is om zelf CCA (manager) worden, of nog liever talenttrainer van een contactcenter, zoals z’n grote voorbeeld Susanna Nevalainen - eerder werkte hij al met haar samen bij Wolfson. Nevalainen is op dit moment trainer, coach, motivator bij Vanad en heeft jarenlange ervaring in de branche - ze was onder andere telemarketingmanager en supervisor bij organisaties als Kellysearch/ReedBusiness en dus ISS/Wolfson - en weet heel veel van contactcenter-omgevingen. ‘Voor mij is zij, buiten een vriendin, iemand die veel inzicht heeft - en geeft - in de core-business van deze branche, de gesprekken. Dit kan zij ook overdragen. Door goed naar haar te luisteren en haar adviezen op te volgen, ben ik überhaupt daar gekomen waar ik nu sta.’

GROEIMOGELIJKHEDEN

Vanad groeide de afgelopen twee jaar met maar liefst 1.600 (!) procent en ook dit jaar verwacht het bedrijf een fikse toename. ‘Het mooie is, als je fors uitbreidt, heb je de mogelijkheden om mensen te kunnen laten doorgroeien.’ Naar CCA of trainer dus, in zijn geval. Jacobs volgt bij Vanad momenteel de opleiding ‘training voor trainers’. Om zodoende agents en teamleiders nog beter te kunnen begeleiden. En dat is lang niet



‘Mensen willen zich wel ontwikkelen, maar weten vaak niet hoe’

altijd gemakkelijk. Helemaal als de buitenwereld vaak zo tegen de branche is gekeerd. ‘Neem recent de uitzending van Radar over Pretium Telecom. Aan de ene kant zeggen wij bij Vanad dan: fantastisch dat het bij ons anders en veel beter is geregeld. Aan de andere kant komt de branche daardoor wel weer in een verkeerd daglicht te staan, waardoor het alleen maar moeilijker wordt om mensen te vinden. Maar toch: de mensen die solliciteren, screenen we goed. We willen weten of ze écht in de Vanad-cultuur passen. Wij zijn geen belfabriek waar mensen binnen twee weken moeten laten zien dat ze kunnen scoren.’ Vanad hanteert daarbij de *Forward*-filosofie (lees kader).

WEINIG VERLOOP

Memorabel zijn ook de momenten waar hij buikpijn van kreeg: als een medewerker ondanks zijn inspanningen opstapt. ‘In één geval ging het om iemand die per se zijn vaders bedrijf moest overnemen. Ondanks dat hij wilde doorgroeien bij Vanad, besloot hij weg te gaan en verbrak alle contacten. Ik heb ‘m niet meer kunnen bereiken. Heel jammer.’ In het tweede geval ging het om iemand in wie Jacobs echt geloofde: ‘Ik heb van alles geprobeerd: gesprekken gevoerd bij *team development* (zoals hrm bij Vanad wordt genoemd) en wat met ‘m gedronken in privé-tijd. Het gevoel was goed, totdat-ie zich steeds vaker ziek meldde. We hebben relatief weinig verloop, maar in dit geval moesten we hem echt laten gaan. Maar ik heb er nog lang een slecht gevoel aan overgehouden.’

Het moge duidelijk zijn: Jacobs leeft echt voor de contactcenter-branche. Hij voelt goede dingen ook aan. En dat gevoel wil hij overbrengen op zijn mensen, de stars en de coaching stars. Zodat zij dat weer kunnen overbrengen op elkaar en in de gesprekken met klanten. Aan ambitie ontbreekt het in ieder geval niet bij Jacobs en Vanad: ‘Je moet jezelf constant uitdagen om verder te gaan.’ @ Erwin van der Bij

Tijdens Dance, het event voor supervisors, hun team en hun managers, wordt jaarlijks de Supervisor van het Jaar verkozen. Dance2008 vindt plaats op 27 november in De Fabrique in Utrecht.

FORWARD-FILOSOFIE VANAD

De letters van Vanad's filosofie *Forward* staan respectievelijk voor: fun, ontwikkeling, resultaat, waardering, aandacht, respect en daadkracht. ‘De mensen moeten daarin écht geloven en dat uitdragen’, zegt Vanad's CCT Ferry Jacobs. ‘Het komt ook in alles terug: in de klantgesprekken vanzelfsprekend, in de coaching en in de contracten.’ Het pluimage van Vanad is divers: van moeders die maar een paar uurtjes willen werken en studenten op een lager niveau, tot hoogwaardige hbo-studenten en mensen aan de onderkant van de maatschappij. En die behoeven allemaal een andere begeleiding, aldus Jacobs. In de Vanad-cultuur passen op dit moment dan ook geen thuiswerkers: het gaat echt om het teamgevoel. Maar in de toekomst sluit het bedrijf niks uit, laat Vanad nadrukkelijk weten.



Ferry Jacobs