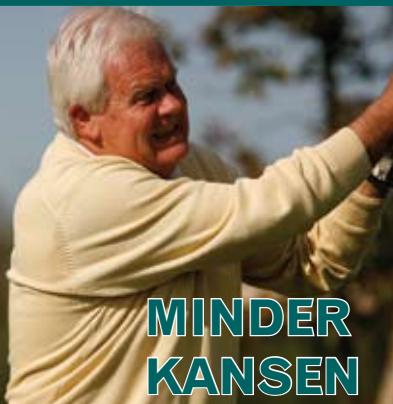


Met een strakke blik slaat **Gaston van de Wetering** (Direct Dial) de bal richting de hole tijdens de derde editie van de Tele'Train Golf Open.



Sietske Hoving (Dare2Move) staat haar mannetje als enige dame in haar flight.



**MINDER
KANSEN**

Hans van den Biezenbos heeft de smaak te pakken. BPS International is met een gezellige flight vertegenwoordigd. Zijn reactie op de kredietcrises? 'Vanzelfsprekend heeft dit ook gevolgen voor onze branche. Dat geldt voor het gehele bedrijfsleven. De investeringsmogelijkheden worden beperkt. Ook de groei en de kansen. Het is zaak om extra aandacht aan bestaande klanten te geven. Zorgen voor extra activiteiten. Daarnaast een extra focus op de kostenkant. Gelukkig heb ik geen geld bij IceSave ondergebracht!'



Onder het genot van een goed glas champagne toont Plantronics de nieuwste headset op de stand in Birmingham. **Jaap van Gent** (Selfservice Company) neemt de proef op de som. Wat betreft de kredietcrises: 'Het zal effect hebben op de manier waarop wij met contacten omgaan. Slimme partijen zullen die bedrijven zijn die van servicegesprekken advies- dan wel verkoopgesprekken weten te maken. Dat betekent meer tijd voor de klant nemen. Behoeften goed in kaart brengen. Dit geldt natuurlijk ook voor online-contacten. Voor partijen die alleen maar naar de kosten kijken en alleen tegen lagere kosten gesprekken willen gaan afhandelen geldt: *penny wise, pound foolish!*'



Allard van Bachum (Laser) speelt mee in het team van @Voicetec en neemt zijn taak bijzonder serieus!



Karen Mentink (Tempo Team) en **Ludo Raeds** (Coniche) bespreken de eerste indrukken van de Call Centre Expo in Birmingham. Het is mooi weer, dus zitten rokers en niet-rokers gezellig samen buiten!

De bedoeling was een filevrijedag. Middels een grootse campagne lanceerde de ANWB het plan. Geheel volgens de multimedia-aanpak ook een aparte website. Deze gaf aan dat 92.654 mensen zich hadden aangemeld. Best veel. Maar deze groep kon niet voorkomen dat er ruim 250 kilometer file stond. Ongeveer evenveel als normaal. Aardig plan dus, maar op z'n zachts gezegd 'een beetje ambitieus'. Ach, het zat de ANWB ook niet mee. Het nieuws wordt volledig beheerst door de kredietcrises. Bij de koffieautomaat is de filedeskundige opeens financieel expert. We duikelen bijkans over elkaar heen om onze analyses en voorspellingen te geven. Sommigen kijken vol ongeloof. Vertelden Bos en Balkenende ons een aantal maanden geleden niet dat wij ons geen zorgen hoefden te maken? Het zou toch overwaaien? Tja, dat klopt. Zij hebben echter het begrip wereldeconomie nog niet helemaal begrepen. Verschillende aandelenkoersen dalen scherp, Fortis en ABN Amro worden opgekocht en het is ijsig stil in IJsland. We zitten er dus middenin. Welke effecten zijn er te verwachten voor de contactcenter-branch? Komen we misschien allemaal op tijd omdat de financiële crises mensen thuishoudt en dus zorgt voor minder files? Ik leg het enkele mensen voor.

U staat er niet tussen deze maand? Misschien wel op www.telecommerce.nl/journaal

Tekst & Beeld: Geert van Ouwerkerk

