

Blijf er van af!

Sommige dingen moet je niet doen en ook gewoon niet willen. U moet het met mij eens zijn: er zijn grenzen. Wij controleren wat af in contactcenters. We weten hoelang iemand pauze houdt en hoe vaak een medewerker per dag naar het toilet gaat. Maar u wilt toch niet weten wat uw medewerker precies eet? Dit ondanks het feit dat er wellicht sprake is van enige causaliteit tussen het eetgedrag van uw medewerker en zijn of haar verzuimgedrag. Nee, we trekken grenzen. Aan bepaalde zaken kom je niet. De krant meldt dat de Hema boos is op de Consumentenbond. Volgens deze organisatie is de worst van de Hema helemaal geen rookworst. De Consumentenbond stelt, dat alleen Albert Heijn zijn rookworsten nog op authentieke wijze rookt. De Hema is boos. Ik begrijp dat. Wie kent niet die heerlijke Hemaworst? Een Hemaworst is net zo onlosmakelijk met Nederland verbonden als een broodje halfom met Amsterdam. Daar kom je niet aan. Afblijven van de Hemaworsten!

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

Tekst & Beeld: Geert van Ouwerkerk

Gastfotograaf: Aart De Groot



HENK DEKKER.....

Henk Dekker (Pricon) is druk in gesprek met **Peter Jongeneel** (Mtel). Tja, sommige mensen zijn ook tijdens zo'n gezellige borrel nog heel serieus!



MARCEL REUVERS.....

Op de borrel ter gelegenheid van de opening van het nieuwe pand van Mtel zijn ook **Marcel Reuvers** (Newtel Essence) en **Hans de Werd** (commissaris van Mtel) aanwezig.



JEROEN 'S GRAVENDIJK

Zo'n nieuwe gadget vindt **Jeroen 's Gravendijk** (Antwoordservice Nederland) wel interessant. Benieuwd wanneer ik met Jeroen kan gaan 'Poken'.

Na afloop van het Vocalcom Seminar praten **Jeroen de Vries** (MyCall) en **Hans Bach** (Call'm) nog even na. Van welke zaken moeten we volgens nestor Hans afblijven? "Neem nu het volgende: ik las afgelopen weekeinde een nieuwsbericht over een onderzoek dat in Engeland was verricht. Dit onderzoek had als doel te kijken welke beroepsgroep het meest vreemdgaat. Het blijkt dat contactcentermedewerkers op de derde plaats staan. Dit soort onderzoeken moeten we niet willen. Weinig smaakvol en stigmatiserend. Daarnaast betreft het de privé-sfeer van mensen. Afblijven dus!"



Ook **Karin Leijten** (TopScore) en **Arnaud Koek** (SPARQ) waren aanwezig bij de Nieuwjaarsborrel van de Klantenservice Federatie. Karin: "Als we met een stopwatch naast de toiletten gaan staan of de ene na de andere strakke regel introduceren, krijg je geen vertrouwen van medewerkers."



Ook **Micha Willemse** (Unamic/HCN) was afgereisd naar de Kalkovens in Huizen. Dat was vanuit het hoofdkantoor in Almere bijna een thuiswedstrijd te noemen.