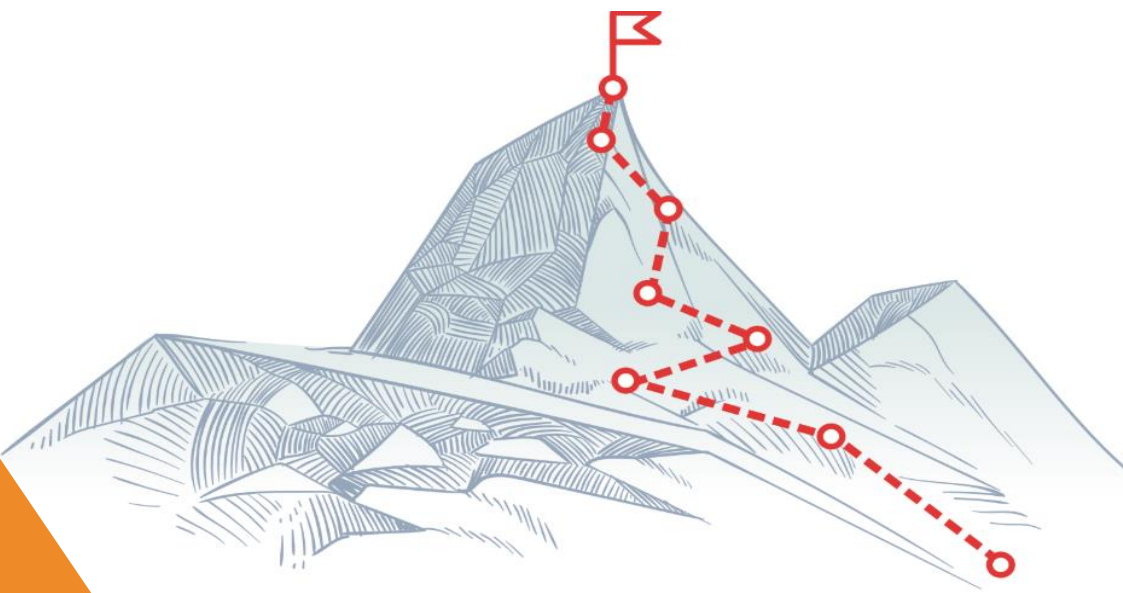


# DE ZOEKTOCHT NAAR TALENT: KLANTENDIENST

*Een oplossing uit onverwachte hoek ... → Lees verder*



# De zoektocht naar talent:

## Klantendienst

Bedrijven worden meer en meer geconfronteerd met de uitdaging die het selectieproces van klantendienstmedewerkers met zich mee brengt. De schaarste op de arbeidsmarkt, de steeds hogere eisen die aan klantendienstmedewerkers worden gesteld en de grote vraag naar ervaren medewerkers leidt tot een uitputting van de pool van mogelijke kandidaten. Een oplossing bestaat erin om reeds ervaren medewerkers een nieuwe uitdaging te bieden onder de vorm van insourcing bij andere bedrijven.

### **WELKE FACTOREN BEÏNVLOEDEN DE SELECTIEPROCEDURE?**

Het invullen van een vacature voor een klantendienstmedewerker of teamcoach loopt vaak niet zoals verwacht. Het selectieproces laten uitvoeren via de eigen HR-afdeling is tijdrovend en behoort niet tot de kerntaak van de onderneming.

Indien men kiest om te werken met uitzendkantoren mist de kandidaat een connectie met het bedrijf van tewerkstelling. De kandidaten beschikken vaak over weinig relevante werkervaring of het gaat om jongere kandidaten die eerder welke jobkans willen grijpen. Bovendien bieden de testen die tijdens het selectieproces van de interim-medewerkers worden afgenomen niet altijd de garantie dat ze ook in de praktijk goed zullen functioneren.

Het onterechte imago probleem waarmee de klantendienstsector te kampen heeft zorgt er bovendien voor dat mensen die de nodige capaciteiten hebben toch niet ingaan op vacatures.

En als men dan toch eindelijk de geschikte kandidaat vindt, krijgt men te kampen met het verloop van nieuwe medewerkers. Tegenwoordig blijven medewerkers niet langer hun hele leven bij hetzelfde bedrijf. Maar als de medewerker reeds na korte tijd uitvalt veroorzaakt dit een grote kost om het selectieproces en de arbeidsintensieve training opnieuw te organiseren.

Dit alles zorgt voor heel wat hoofdbrekens bij bedrijven en organisaties die op zoek zijn naar kwalitatieve medewerkers. Bedrijven hebben de neiging om inhouse te blijven werken om zo de controle te behouden. De keuze om samen te werken met een contactcenter ligt dus op het eerste gezicht niet voor de hand.

### EN TOCH ...

En toch zijn het externe contactcenters die hier een oplossing kunnen bieden. Zij beschikken immers over opgeleide en ervaren medewerkers die op zoek zijn naar een nieuwe uitdaging binnen hetzelfde werkveld.

Een contactcenter kan zijn opgeleide medewerkers bij de inhouse klantendienst van de klant tewerkstellen. Bedrijven die op zoek zijn naar klantendienstmedewerkers en teamcoaches kunnen hier heel wat voordelen mee doen:

- Onmiddellijke invulling: Bedrijven vermijden zo het aanslepende selectieproces. Zij beschikken onmiddellijk over klantenexperts met bewezen ervaring die de klantencontacten met de nodige zorg kunnen behandelen.
- Zekerheid: Aangezien de medewerkers reeds opgeleid zijn in soft skills en in de praktijk hebben getoond gepassioneerd te zijn door klantencontact, verhogen bedrijven de stabiliteit van hun teams.
- Flexibiliteit: Medewerkers met ervaring in contactcenters zijn gewoon te werken met flexibele uurroosters en een gevarieerd takenpakket: telefoon, chat, e-mail, administratieve taken, sociale media, ...
- Continuïteit en payroll flexibiliteit: Aangezien de medewerkers op de payroll van het externe contactcenter blijven, zorgt dit voor een werkvermindering van de eigen personeelsdienst. Bij langdurige ziekte wordt de medewerker bovendien vervangen en blijft de continuïteit gegarandeerd.
- Betrokkenheid: Inhouse medewerkers identificeren zich met de bedrijfscultuur waar ze tewerkgesteld zijn en voelen zich betrokken.

## DUS ...

Contactcenters kunnen weldegelijk helpen bij het vinden van de juiste personen. Zij hebben de jarenlange expertise en kunnen deze aanwenden voor uw klantendienst. Als expert in de contactcenterwereld, met meer dan 20 jaar ervaring, kan IPG bedrijven hierin ondersteunen.

*Wil uw bedrijf niet bij de pakken blijven zitten en gebruikmaken van onze snelheid en kwaliteit? Neem dan contact op via [insourcing.pro@ipggroup.eu](mailto:insourcing.pro@ipggroup.eu)*



[www.ipg-callcenter.be](http://www.ipg-callcenter.be) & [www.ipggroup.eu](http://www.ipggroup.eu)

• every contact is an opportunity  
Pachecolaan 34 Boulevard Pachéco, Brusse

