

ZC WERKEN WIJ ...

Business Development Manager Koen (43) 'Ik heb mijn droomsector gevonden!'

'Na een carrière van 18 jaar in de horeca vond ik het in 2006 tijd voor wat anders. Via interimkantoor Start People kreeg ik een baan aangeboden in de wereld van de contactcenters. Iets totaal nieuws voor mij, ik wist namelijk niet dat er zoveel verschillende functies bestaan binnen die sector. Ik werd aangenomen als supervisor maar om de sector beter te leren kennen, werkte ik zelf eerst een tijdje als contactcenter-medewerker. Daardoor heb ik veel respect gekregen voor mensen die dit telefoonwerk doen. Je moet erg diplomatisch, stress-

bestendig en klantvriendelijk zijn.'

Doorgroeien

'Na een tijdje kreeg ik een vast contract en werd ik projectmanager, waardoor ik verantwoordelijk werd voor enkele klanten. En sinds kort ben ik Business Development Manager bij Call-IT, wat betekent dat ik nieuwe klanten aantrek en nieuwe projecten help te realiseren. Het is een job met veel menselijke contacten en dat heb ik nodig. Een contactcenter is een erg gevarieerde omgeving om in

te werken, met veel contacten waarbij verbale communicatie, diplomatie en flexibiliteit belangrijk zijn. Ik leer enorm veel bij en heb echt mijn droomsector gevonden. Want als je gemotiveerd bent, krijg je in deze branche ook veel kansen om door te groeien.'

'Ik ben ervan overtuigd dat ik zonder Start People deze baan nooit had gekregen. Dankzij het interimkantoor kreeg ik de kans om een carrièreswitch te maken en mijn eigen talenten te ontplooiën.'



Werken in een contactcenter: de tips & tricks

- ✿ Neem een positieve ingesteldheid aan. Zo iets straalt je uit, ook aan de telefoon.
- ✿ Geloof in jezelf. Speel je sterke troeven uit, bijvoorbeeld je talenkennis of je contactvaardigheid.
- ✿ Wees flexibel: durf ook eens iets nieuws te proberen.
- ✿ Je bent het visitekaartje van het bedrijf waarvoor je werkt. Je eigen inzet draagt bij tot een positief gevoel, zowel bij jezelf als bij je werkgever en de klanten.