

5 redenen waarom contactcenter medewerkers elke dag kiezen voor hun job



“Deze job als contactcenter medewerker is een bewuste keuze. Ik haal er elke dag voldoening uit er alles aan te doen om de klant verder te helpen.”

Najat, Customer Care Agent DPD

Werken op een klantendienst: eentonig en ondankbaar werk? Het cliché van contactcenter medewerker lijkt nog niet helemaal verdwenen bij werkzoekenden op de arbeidsmarkt. Hier alvast 5 voordelen op een rijtje waarom werknemers een positieve keuze maken voor een job in de contactcenter wereld.

Helaas is het cliché – een saaie, eentonige job met alleen maar boze klanten aan de lijn- nog steeds aanwezig op de arbeidsmarkt. De job als callcenter medewerker staat op de lijst van knelpuntberoepen van de VDAB; niet omwille van dit cliché, maar net omdat er op de arbeidsmarkt niet voldoende profielen aanwezig zijn die aan de hoge vereisten en combinatie van competenties kunnen voldoen. Een job in een contactcenter is elke dag verschillende competenties combineren, en blijf geven van een groot aanpassingsvermogen.

“Werken op een customer service is wel degelijk een veeleisende job, de combinatie van competenties en taken zorgt voor een mentale uitdaging. Hier bestaat nog vaak een misvatting over.”

Ann, Customer Care Agent DPD

THoCC the house of contact centers werkt samen met **dpd** om de klantendienst naar een hoger niveau te tillen en in dit kader staat THoCC in voor de rekrutering van de Customer Care Agents.

Drie medewerkers die recent zijn opgestart bij DPD geven 5 redenen waarom zij voor deze job kiezen en elke dag blij zijn met deze keuze.

“Het zijn soms maar kleine dingen waarmee we helpen, maar alle mensen tevreden houden, geeft je wel een doel.”

Ann, Customer Care Agent, DPD

1. Variatie troef

Geen enkele werkdag in een contactcenter ziet er volledig hetzelfde uit. Elke dag andere klanten aan de lijn met andere vragen, problemen of verzoeken. Bij DPD hebben de contactcenter medewerkers de kans niet om zich te vervelen, elke dag wordt hen een andere situatie voorgeschoteld.

“Vroeger dacht ik anders over een job als contactcenter medewerker. Ik dacht dat het de hele dag dezelfde soort telefoons opnemen was. Maar het grootste verschil dat ik nu opmerk, is dat het een gevarieerde job is met elke dag andere situaties.”

Najat, Customer Care Agent DPD

2. Elke dag is een uitdaging

Aangezien de contactcenter medewerker elke dag met een andere situatie of probleem wordt geconfronteerd, is het ook telkens weer een uitdaging om hiermee om te gaan.

“Het is leuk om kort op de bal te kunnen spelen en klanten snel een antwoord te geven. Zo heb je het gevoel de mensen echt te kunnen helpen”

Ann, Customer Care Agent, DPD

Ondanks het feit dat er een aantal standaardprocedures bestaan, moet de contactcenter medewerker toch elke keer opnieuw het probleem analyseren en de best mogelijke oplossing zoeken om de klant tegemoet te komen.

3. Contactcenter medewerker = sociale job

Als contactcenter medewerker sta je de hele dag in contact met mensen. Het is belangrijk om de mensen te helpen door actief te luisteren en snel vragen of problemen te detecteren.

“Je bent deels mee verantwoordelijk voor het geluk van de klant. Ook al heb je maar een klein aandeel hierin, het is toch leuk om iemands dag mee te helpen goed maken.”

Ann, DPD

4. Persoonlijke ontwikkeling

Door om te gaan met verschillende uitdagingen en situaties leer je jezelf beter kennen. Je weet wat je sterke punten zijn en je weet ook waar jouw mogelijke werkpunten zitten.

Je krijgt ook de kans om jouw competenties nog bij te sturen dankzij coaching en een ondersteunend team.

5. Talenkennis verscherpen

Je krijgt niet alleen verschillende klanten die zich in verschillende situaties bevinden aan de telefoon. Deze klanten spreken ook vaak verschillende talen. Hierdoor krijg je de kans om je talenkennis te verscherpen. Het te woord staan van klanten en oplossen van problemen zorgt er ook voor dat je steeds comfortabeler wordt in het gebruik van vreemde talen.



“De klantendienst is een heel belangrijk onderdeel van het bedrijf, deze zorgt ervoor dat klanten in contact komen met het bedrijf en antwoord krijgen op hun vragen.”

Nancy, Customer Care Agent DPD