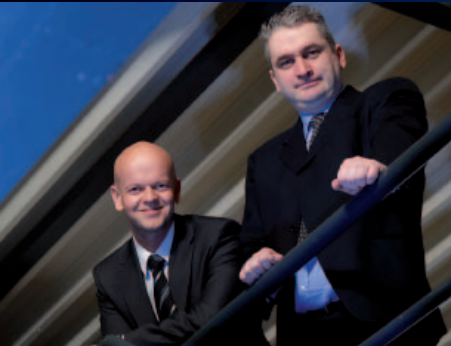


Uw directe link met tevreden en nieuwe klanten.



Bart Jansen & Luc Vannitsen

**Trends**  
GAZELLEN  
2008



## COLOFON

Actueel is een uitgave van Offitel

Offitel N.V. • Mieënbroekstraat 35 • B-3600 GENK

www.offitel.be • info@offitel.be

[tel.] 0800 93 096 • [fax] + 32 (0)89 62 02 12

BE 458.399.630 • HRT 80.399

V.U.: Luc Vannitsen

p/a Mieënbroekstraat 35 • B-3600 GENK

Hoewel bij het samenstellen van Offitel Actueel de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt betracht, bestaat altijd de mogelijkheid dat bepaalde informatie na verloop van tijd verouderd of niet meer juist is. Ons kantoor is dan ook niet aansprakelijk voor de gevolgen van hetgeen wordt ondernomen of nagelaten op basis van deze uitgave. Het is raadzaam onze deskundigen te raadplegen over de wijze van aanwending van informatie. Overname van artikelen uit Offitel Actueel is toegestaan mits integraal en met bronvermelding.

## Krijgen artsen 25% van kosten telesecretariaat terugbetaald?

**In een ontwerp van een Koninklijk Besluit dat momenteel op tafel ligt, kunnen de artsen een vierde van de reële kosten voor hun telesecretariaat recupereren.**

De terugbetaling van deze kosten, met een jaarlijks maximum van 2.850 euro per arts, is één van de voorstellen uit het impulsfonds Impulseo III. De regering wil met het geld dat hiervoor wordt vrijgemaakt, de werking van huisartsenpraktijken ondersteunen. Concreet betekent dit initiatief dat artsen die hun afsprakenbeheer uitbesteden aan Offitel, hier een aardig bedrag van kunnen terugvorderen. Dit geldt zowel voor individuele (solo-)artsen als voor groepspraktijken (in functie van het aantal patiëntendossiers). Hoewel minister van Volksgezondheid Onkelinx al twee jaar geleden aankondigde dat Impulseo III er "binnenkort" zou komen, is het nog niet duidelijk wanneer dit ontwerp van KB effectief van kracht zal worden. We houden je zeker op de hoogte!

### Inbound

## Offitel zorgt voor gekoeld drinkwater

**Nu de zon in deze tijd van het jaar al iets vaker komt piepen, neemt ook de behoefte toe aan een flinke slok gekoeld water. Kalimba zorgt al vele jaren bij bedrijven en instellingen voor watercoolers waaruit dit verfrissende water kan getapt worden. Als de nood het hoogst is, en Kalimba gesloten, springt Offitel bij om tijd de watervoorraden aan te vullen.**

"Als onze kantoren gesloten zijn, hebben we toch graag dat onze telefoon persoonlijk wordt beantwoord," zegt salesverantwoordelijke Peggy Frans van Kalimba. "Daarom schakelen we buiten de werkuren onze lijnen door naar Offitel. Maar ook tijdens de dag kan het gebeuren dat we bijvoorbeeld allemaal in vergadering of middagpauze zijn, en ook dan staan de mensen van Offitel paraat."

Voor een bedrijf als Kalimba is het belangrijk om permanent bereikbaar te zijn. "Zeker naar de zomer toe, willen mensen graag heel snel geholpen worden als ze door hun watervoorraad heen zijn," aldus nog Peggy Frans. Kalimba krijgt van Offitel iedere morgen een lijstje met de oproepen. "Dankzij het telesecretariaat weten we op elk



ogenblik waar er tekorten of problemen zijn, en kunnen we de volgende ochtend al klanten bezoeken die de avond of nacht voordien gebeld hebben. Stel dat bijvoorbeeld de nachtpost opmerkt dat er geen water meer is, dan kunnen we 's anderendaags al in actie schieten."

Kalimba is heel tevreden met de service van Offitel: "We doen het al vele jaren op deze manier, en het werkt prima. De meeste klanten hebben zelfs niet door dat ze een telesecretariaat aan de lijn hebben. En dat is het beste bewijs dat Offitel zijn werk goed doet."

## Karen Scevenels is onze medewerker van de maand

**Al ooit met een hond naar de salsa-les geweest? Karen Scevenels ook niet, maar apart doet ze het wel. "Het trainen van honden is inderdaad een hobby, net zoals salsa dansen. In het weekend ga ik ook graag naar het voetbal kijken," zegt onze nieuwe medewerker van de maand, die dus ook buiten de werkuren een druk gevulde agenda heeft.**

Wat wil je nog meer weten van deze nieuwe laureate? Ze is nog maar 27, en toch werkt Karen al 6 jaar voor Offitel. "De reden is eigenlijk simpel. Dit is een job die me echt ligt," vertelt ze. "Vooral omdat er veel afwisseling zit in het werk dat we doen. Iedere oproep is weer anders. Je moet je telkens inleven in de situatie en heel professioneel de klant verderhelpen. Dat is telkens weer een uitdaging op zich."

Karen heeft als 'ancien' Offitel zien uitgroeien tot een groot bedrijf. "Ja, er zijn telkens collega's bijgekomen en de technologie is ook alsmaar verbeterd. Ik ben dus wel fier om een steentje bij te dragen aan de groei van Offitel. Maar als je het werk graag doet, is dat geen opoffering. De werksfeer is tof en samen met de collega's vormen we een hecht team. Er worden voor het personeel regelmatig activiteiten georganiseerd, zodat we de groepsgeest kunnen aanscherpen en de nieuwkomers ook buiten de werkuren wat beter leren kennen."



## Outbound

### FVIB in zee met Offitel voor ledenwerving

**De Federatie voor Vrije en Intellectuele Beroepen, afgekort FVIB, heeft voor een grootscheeps ledenoffensief Offitel ingeschakeld. Meer dan 1600 prospecten werden na een mailing telefonisch opgevolgd om kennis te maken met de vele voordelen van het lidmaatschap.**



Net zoals de meeste beroepen, hebben ook dokters, advocaten, apothekers of tandartsen een eigen beroepsvereniging. Deze zogenaamd vrije en intellectuele beroepen hebben echter met elkaar gemeen dat er specifieke wetgeving en andere problematieken van toepassing zijn. Vandaar dat er ook een federatie bestaat die overkoepelend alle betrokkenen informeert en helpt bij de uitoefening van hun beroep. Het FVIB, een onderdeel van de zelfstandigenorganisatie Unizo, neemt deze belangen ter harte. Met een kleine ledenbijdrage kan de werking gefinancierd worden. Daar de zelfstandigen warm voor maken, is vaak een hele opdracht. Vandaar dat het FVIB ook Offitel inschakelde voor de meest recente ledenwervingscampagne. "De telefonische opvolging van onze mailing heeft wel degelijk zoden aan de dijk gebracht," weet FVIB-coördinator Wouter Vanspauwen. "Mensen met een druk beroepsleven hebben al snel de neiging om post te laten liggen of onzorgvuldig te lezen. Vandaar dat een telefoontje achteraf veel kan goedmaken. De respons ligt opmerkelijk hoger. We zijn dus tevreden."

Omdat Offitel ook andere diensten aanbiedt voor vrije beroepen, zoals het telesecretariaat voor afspraken- en agendabeheer, wordt een meer intensieve samenwerking met het FVIB momenteel bestudeerd.

## Inbound

### Vriendelijke meisjes inhuren via AAA en Offitel

**All Assistance Agency (AAA) is al vele jaren het meest toonaangevende hostessenbureau van de regio. Meer dan 400 jonge dames en heren worden via AAA tewerkgesteld als promogirl (of promoboy natuurlijk) of als hospitality-medewerker. Een hele logistieke organisatie, waarbij Offitel geen overbodige luxe is.**

"Ik heb het nooit anders geweten dat Offitel instaat voor onze telefonische permanentie," zegt zaakvoerder Suzanne Gaens. "We bestaan nu 10,5 jaar en al die tijd wordt de telefoon na de kantooruren en in de weekends doorgeschakeld. In onze business kan dat ook moeilijk anders. Onze evenementen vinden vaak 's avonds en in de weekends plaats, waardoor een goede telefonische bereikbaarheid onontbeerlijk is." Dit geldt zowel voor de klanten als voor het personeel. "Wie veel met of voor ons werkt, heeft natuurlijk mijn gsm-nummer," aldus nog Suzanne. "Maar ik ben zelf ook niet altijd bereikbaar, en de vaste lijn moet ook beantwoord worden. Als iemand van onze meisjes ziek valt, moet ik uiteraard direct een vervanger kunnen oproepen. Die directe aanpak geldt ook voor onze klantenservice. Stel dat een klant graag een extra kracht wil inhuren, dan moeten wij dat zo snel mogelijk weten, weekend of niet. Dankzij de samenwerking met Offitel loopt dat gesmeerd!"



## Wist-je-dat...

- Vik Vanrusselt in maart een nieuwe voordeur heeft gekregen? Hij werd 30, proficiat!
- Ook Bart Jansen, zaakvoerder van Offitel eind april een nieuw tental zal aanvatten?