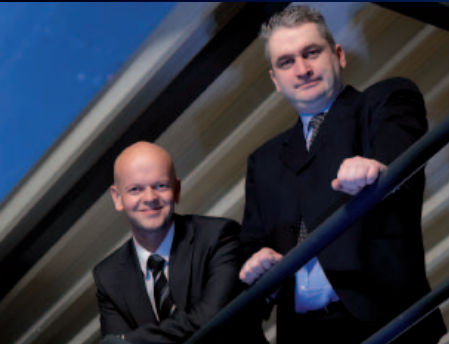


Uw directe link met tevreden en nieuwe klanten.



8ste jaargang | nummer 03 | juli 2010 | trimesterieel | afgiftekantoor 3600 Genk



Bart Jansen & Luc Vannitsen



Gezocht: sportieve klanten voor voetbalmatch tegen personeel!

Wil je de stemmen van de Offitel-medewerkers eens in levende lijve ontmoeten en tegelijk testen hoe goed hun fysiek en technisch zijn? Schrijf je dan in voor de grote voetbalmatch die Offitel organiseert tussen het personeel en de klanten! Waar en wanneer is nog niet bekend, maar dat het een spektakelstuk wordt, staat nu al vast. Opgelet: Offitel stuurt zijn A-team de wei in, dat vooral bestaat uit vrouwelijke versies van Lionel Messi, Johnny Heitinga en Bob Peeters... Kortom, de combinatie van elegantie, trefkracht en bikkelharde tackles is gegarandeerd! Coach Bart trekt begin deze zomer al met zijn selectie voor een stage naar het hooggebergte! Of er na de match van truitjes wordt gewisseld, is nog niet zeker, maar dat er nog een fris pintje staat te wachten, eens te meer!

Voor inschrijvingen en meer info kan je een mailtje sturen naar: patricia.steensels@offitel.be



Agendabeheer

“Nu betere structuur en minder fouten”

Dr. Corty runt een duopraktijk in Sint-Agatha-Rode en doet voor zijn afsprakenbeheer al zeker 8 jaar beroep op Offitel. “Het geeft me een gerust gevoel. Het werk verloopt gestructureerder en er is minder kans dat ik dingen vergeet,” vertelt hij.

“We zijn zeker al 8 jaar geleden overgestapt naar Offitel omdat ons vorig telesecretariaat nogal chaotisch was en de wachttijden er te lang opliepen,” zegt dr. Corty. “Via een tevreden Offitel-klant, ook een huisarts, zijn we dan bij hen terechtgekomen. Sinds een tweetal jaren kunnen de patiënten ook zelf afspraken boeken. Het elektronisch agendabeheer loopt zodanig goed dat we vorig jaar zelfs beslist hebben om alleen nog op afspraak te werken. Ofwel bellen de mensen naar Offitel en voeren zij de afspraak in, ofwel loggen de patiënten zelf in op de agenda, ofwel voeren wij een consultatie in. Bovendien schakelen we de telefoon door naar Offitel als we niet aanwezig zijn. Een eigen secretaresse zou te duur zijn en we zouden er zelfs gewoon geen plaats voor hebben. Vooral als ik



op huisbezoek ben is het telesecretariaat van goudwaarde, want dan word ik niet graag lastiggevalen. Alleen de heel dringende oproepen worden naar mijn gsm doorgeschakeld. Het bijkomende voordeel is dat ik minder dingen vergeet, wat vroeger wel als eens gebeurde, bijvoorbeeld als ik in de auto werd opgebeld. Offitel geeft dus een groot comfort van met een gerust gemoed te kunnen werken. Ik ben een tevreden gebruiker, jazeker. En wat ik ook erg belangrijk vind is dat als er dan toch eens een foutje gebeurt bij Offitel, gaan ze direct na hoe dat is kunnen gebeuren en wordt meteen alles rechtgezet. Dat ikzelf en mijn klanten aux sérieux genomen worden, getuigt van hun zin voor een kwalitatieve dienstverlening,” besluit dr. Corty.

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.



Medewerker van de maand:

Stefania Santini staat helemaal in de spotlights!

Zowat anderhalf jaar geleden stapte Stefania Santini voor het eerst door de deur bij Offitel. Toen kon ze nog niet vermoeden dat ze nu al de prijs als medewerker van de maand in de wacht zou slepen. Een kennismaking dringt zich op!

“Een leuke, gevarieerde job met toffe collega’s.” Dat is de omschrijving die Stefania zelf geeft aan haar dagtaak bij Offitel. “We hebben veel verschillende klanten, wat elke oproep anders maakt. Het persoonlijke contact vind ik belangrijk. Ik ben van nature iemand die graag lacht en positief is ingesteld. Klanten merken dat, en zijn dan zelf vriendelijk en dankbaar voor je hulp. Soms zijn er natuurlijk ook wel eens minder vriendelijke mensen bij, maar dat is gelukkig maar een kleine minderheid.”

Offitel betekent voor Stefania meer dan alleen werken. “Ja, ik hecht veel belang aan een goeie werksfeer. En die is er bij Offitel zeker. Buiten de werkuren worden er regelmatig activiteiten voor het personeel georganiseerd, waardoor je alle collega’s beter leert kennen. Dat heeft een positieve invloed op je motivatie.”

Alleen maar goed nieuws dus... “Inderdaad. Al vrij snel had ik door dat deze job me op het lijf geschreven is. Buiten de positieve dingen die ik al vermeld heb, mogen we bovendien rekenen op een flexibel uurrooster, en een betere verloning naargelang de anciënniteit en prestaties, zoals een auto en tankkaart.”

Is er nog leven na Offitel? “Uiteraard! Shoppen doe ik zeer graag en ik breng ook veel tijd door met mijn petekindje. Als ontspanning ga ik graag joggen of een avondje uit met vrienden. Maar ik kan ook genieten van af en toe eens gezellig thuis te luieren...” Dat is soms ook nodig na een vermoeiende werkweek bij Offitel!

Kwaliteit

“Offitel is goede leerling om kwaliteit steeds te verhogen”

Bedrijven die een ISO9001-certificaat hebben, weten dat de procedures en voorschriften om dit kwaliteitsdiploma te behalen niet van de poes zijn. Offitel legt op dat vlak de lat heel hoog. Willy Vliegen van Randstad Professionals kan het weten, want hij is de interne auditor die hen telkens het vuur aan de schenen legt.

Vooraleer de externe controlecommissie langskomt om een eindoordeel over het kwaliteitsniveau te vellen en dus het ISO-certificaat al dan niet toe te kennen, komt er een interne auditor langs die advies geeft over punten die nog verbeterd kunnen worden. In die functie komt Willy Vliegen al geruime tijd bij Offitel over de vloer. “Het is een jaarlijkse controle waarbij de diverse facetten van bedrijfsbeheer onder de loep worden genomen,” vertelt hij. “Alles wat er bij Offitel gebeurt proberen we zoveel mogelijk in procedures en processen te gieten, zodat fouten kunnen vermeden worden. Elke keer zijn er een aantal kleine verbeterpunten die we ontdekken. Dat kan ook niet anders in een organisatie die zo snel groeit. Er komen telkens activiteiten en mensen bij, wat dus telkens opnieuw een andere aanpak vergt. En ik moet zeggen dat Offitel een goede leerling is. Bij de volgende controle hebben ze duidelijk aandacht besteed aan de tips die we geven. Het is dus absoluut terecht dat Offitel de ISO-9001-norm voor kwaliteit behaalt. Het siert hen dat ze hier aandacht aan besteden omdat ze weten dat hierdoor de klantenservice beter wordt, wat automatisch een invloed heeft op het resultaat.” Goed bezig dus!

Wist je dat...

Marina Delforge voor de tweede maal fiere oma is geworden? De kleine spruit luistert naar de naam Zenne!

Inbound

“Antwoordapparaat is niet klantgericht”

Offitel was nog een Offitelletje toen SKP uit Beringen er klant werd. Dit bedrijf in hijsmaterialen en allerhande toebehoren schakelt na de kantooruren de telefoon door naar het callcenter. “Dit gebeurt vooral om een persoonlijke service te kunnen bieden, want een antwoordapparaat is niet echt klantgericht,” aldus zaakvoerder Tom Put.



“Ja, het moet echt in de beginfase van Offitel zijn geweest dat wij met hen in zee gegaan zijn,” herinnert Tom Put zich. “We waren op zoek naar een oplossing om voor heel dringende gevallen 24u/24 bereikbaar te zijn en desgevallend snel te kunnen inspelen op de vragen van onze klanten. We hadden gemerkt dat mensen niet graag een boodschap achterlaten op het antwoordapparaat en daarom is een persoonlijke stem aan de lijn veel aangenamer.”

Offitel bemant dus de permanentie bij SKP na de kantooruren, in de weekends en tijdens de verlofperiodes. “Ze zijn de als het ware de verpersoonlijking van ons antwoordapparaat,” aldus nog de zaakvoerder. “Alle boodschappen worden netjes genoteerd, zodat we meteen kunnen reageren. En dat gaat telkens heel vlot. De klanten waarderen deze dienstverlening enorm. En wij ook... We hopen in ieder geval nog lang op een goede samenwerking te kunnen rekenen.”