



ROUTINIERS

Sommigen zijn inmiddels gestopt met werken, anderen gaan nog even lekker door. Hoe de carrièrevlag er ook bijhangt, feit is dat deze routiniërs hun strepen hebben verdiend in het vakgebied. Alle reden om deze ervaren rotten nog eenmaal een paar prikkelende stellingen voor te leggen. In de zesde editie van deze reeks is de hoofdrol weggelegd voor Pia de Wijer (57).



Pia de Wijer

Stelling 1: Vroeger was alles beter.

“Grappig. Ik vind dat er vroeger maar weinig beter was. Ik kan mij herinneren dat je als agent bij binnenkomst gevraagd werd je hersenen in een locker achter te laten. Dat je moest uitloggen zodra je koffie halen of naar het toilet wilde, en niet werd doorbetaald. Ik heb ook plaskettingsituaties meegekregen. Mensonterend, als je het mij vraagt.

Dit is nu gelukkig niet meer aan de orde. De hele klantcontactbranche is écht volwassen aan het worden. Werkgevers hebben respect voor medewerkers, er worden opleidingen en trainingen aangeboden, er zijn branchecertificaten voor medewerkers, coaches lopen over een werkvloer – een wereld van verschil. Vooral die opleidingen zijn belangrijk: hiermee laat een facilitaire contactcenter zien dat medewerkers serieus worden genomen en dat er écht een vak wordt uitgeoefend. Er is veel minder hiërarchische afstand: teamleiders zitten tussen de medewerkers op de vloer en zijn zichtbaar.

Natuurlijk mag daar écht nog wel een schepje bovenop. Ik hoop nog steeds dat er bij elke grote organisatie een plek vrij komt in het bestuur voor Chief Client Officers. Zodat de stem van de klant niet onder marketing of een andere afdeling wegvalt.

Dat zou kunnen zorgen voor een beter imago van de sector. Als ik vertel aan mijn omgeving dat ik werkzaam ben binnen klantcontact, krijg ik een lauwe reactie. Men denk nog steeds aan de telemarketeers die om zes uur bellen voor een abonnementje. Het aanzien ten opzichte van de branche kan dus wel wat beter. De Klantenservicefederatie is er druk mee in de weer. Ik denk dat het helpt om een ander beeld van contactcenters te laten zien. Vroeger was dat een verschrikkelijk beeld: een hoopje medewerkers bij elkaar. Nu zijn het trendy ingerichte werkplekken met ruimtes waar je kunt ontspannen. Het is een topsport – daar mag écht het accent op komen te liggen. Ga er maar aan staan, de hele dag door professioneel service verlenen. Blijf maar eens acht uur lang alert. We mogen écht trots zijn. Nu nog een salariering die daarbij hoort.”

Stelling 2: In klantcontact gaat het uiteindelijk meer om het geld dan om de medewerkers.

“Bij in-house cc’s zie ik dat het écht om de mensen gaat. Bij facilitaire contactcenters zijn de marges klein, wat nogal eens een negatieve impact heeft op medewerkers en hun salariering. Toch denk ik dat het belangrijk is je in een branche sterk te maken

zodat je tegen slecht betalende opdrachtgevers een ijzeren vuist kunt maken. Met het rekenen van hogere marges laat je zien: ‘wij willen onze medewerkers beter betalen’. Met een consortium kun je afrekenen met een probleem dat al verschrikkelijk lang speelt. Al jaren liggen de salarissen bij facilitaire contactcenters 15 tot 20 procent lager. Dat zegt genoeg. Het zou zo mooi zijn als de corporate klantenservicesalarissen en cc-salarissen meer naar elkaar toe groeien. Daardoor kun je ook weer kwalitatief betere mensen aantrekken en de branche aantrekkelijker maken. Daar heeft iedereen profijt van.”

Stelling 3: De focus op inspirerend leiderschap is een hype.

“Absoluut niet. Het klopt dat leiderschap steeds belangrijker wordt – vooral in crisistijden waarin verbinding en samenzijn ontbreekt. Daar worden creatieve manieren voor gevonden. Bijvoorbeeld een manager die in een nieuw, thuiswerkend team terecht komt, en vraagt aan zijn collega’s op welke plek zij coronaproof kunnen kennismaken. Hierin zet hij de omgeving – ‘waarin voel jij je op je gemak?’ – centraal. Bij de één resulteerde dit in een

De hele dag door professioneel service verlenen? Ga er maar aan staan



ROUTINIERS



Pia de Wijer

2002 – heden
Oprichter/partner
Hofstad Search

2014 – heden
Bestuurslid AWC
(Ambitious Women
Club) contactcenters

2001 – 2002
Senior Recruitment
Consultant
Recruitment Partners

1999 -2001
Managing Partner ICT
team Harvey Nash

1993 – 1998
Product Manager
klantcontact &
werving en selectie
Content

1987 – 1992
VU Amsterdam,
Arbeids- en Organi-
satie Psychologie

boswandeling, bij de ander uitte dat zich in een kop thee aan de keukentafel thuis.

Een inspirerend en creatief voorbeeld van een leider die op een andere manier zijn team wil aansturen. Daarbij wakkert corona een ander soort managementbehoefte aan. We hebben geleerd dat we efficiënter én vanuit huis kunnen werken, zonder lange vergaderingen en flexibel ingerichte werkdagen. Daardoor is er meer behoefte aan inspirerend leiderschap. De crisis heeft organisaties doen realiseren dat ze flexibeler moeten zijn. Zaken die voorheen niet

behoefte ook wel gehad, maar hebben meer respect voor hiërarchie en spreken niet snel uit dat ze iets missen in hun baan. Millennials zoeken naar purpose en kiezen voor organisaties in het zorgdomein of non-profit bedrijven. Voor hen is het heel normaal dat te benoemen. Een boomer heeft altijd sterk het gevoel voor gezag gehad en kijkt daarom heel anders naar werk dan een millennial. Als een hoogleraar onzin uitkraamt, zeggen millennials daar iets van. Dat was vroeger niet normaal. Hierom komen ze soms als brutaal of respectloos uit de hoek, terwijl zij hun *work-life balance* anders inrichten. Als je dat als manager begrijpt, kan je een enorm sterk en divers team optuigen. Anders krijg je alleen maar frictie. Ik gun iedere manager een workshop generatiemanagement.”

Heb je nog een slotadvies?

“Blijf dicht bij jezelf. Wees authentiek en doe wat je aan anderen belooft. Daarnaast heb ik geleerd: focus, focus, focus. Ken je krachten. Besteed uit waar je geen energie voor hebt of zin in hebt. Kies in plaats daarvan voor nieuwsgierigheid, en voed dit door alle ontwikkelingen in de branche bij te houden.”

Corona wakkert een ander soort managementbehoefte aan

bespreekbaar waren, zoals thuiswerken, zijn dagelijkse kost geworden. De pandemie heeft het één en ander op- en wakker geschud.”

Stelling 4: Millennials, praat me er niet van!

“Ik ben dol op millennials! Ja, zij durven zich duidelijker en brutaler uit te spreken om te krijgen wat ze willen. Dat is ook een reden waarom je nu vaker hoort over zingeving, terwijl dit bij iedere generatie speelt. Een boomer heeft die