

Callcenter Agent

Welkom

Fijn dat jij interesse hebt in de vacature als Callcentermedewerker B2B.

Dit informatieboekje geeft informatie over het callcenter, de kansen en de toekomst.

Houd er rekening mee dat je in een sneltrein stapt. Het idee is om snel, heel snel met jou van start te gaan!

Een goede instroom toegewenst,

Allright Uitzendburo



Over het Callcenter

Het Callcenter is de specialist in commercieel klantcontact. Vanuit zes contact centers in Nederland en België voeren wij innovatieve telemarketing campagnes uit die in het teken staan van het vinden, verleiden, verdiepen en vasthouden van klanten in de zakelijke en consumenten markt.

Bij Het Callcenter werken circa 850 Verkoop adviseurs / Agents die dagelijks worden ondersteund door 50 collega's van de verschillende staf afdelingen. Daarbij maken we o.a. gebruik van een intensieve training, opleidingen en "on the job" coaching.

In Nederland heeft Het Callcenter vier vestigingen, te weten Almere, Utrecht, Arnhem en Maastricht. Voor alle vestigingen geldt dat er voornamelijk outbound projecten gedraaid worden. Circa een derde van onze projecten is gericht op de zakelijke markt (B2B) en twee derde op de consumentenmarkt (B2C). De vestiging in Almere heeft –op de zelfde locatie- naast het Commerciële callcenter ook een Financieel callcenter.

Wij werven voor de vestiging in Arnhem. Op 15 minuten loopafstand van het Centraal Station Arnhem.



Waarom werken voor Het Callcenter?

Ben je ambitieus en commercieel ingesteld dan moet je zeker overwegen bij ons te komen werken. Naast een zeer concurrerend salaris zorgen onze bonusregelingen ervoor dat succesvolle medewerkers bij Het Callcenter gemiddeld veel meer kunnen verdienen dan bij andere contactcenters.

Als verkopen jouw vak is dan kun je veel bij ons leren. Niet voor niets is Het Callcenter de afgelopen vijftig jaar (!) toonaangevend op het gebied van telefonisch klantcontact. Er zijn geen andere werkgevers in onze branche die al zo lang zo succesvol zijn.

Naast goede arbeidsvoorwaarden, gedegen opleidingen en een professionele motiverende werkomgeving kennen we flexibele arbeidstijden en een goede werksfeer.

Je bepaalt je eigen rooster op basis van shifttijden en er is een goede reiskostenregeling.



10 kenmerken van een callcenter agent

1. Communicatief belachelijk sterk. Communiceren is voor jou bijna een hobby!
2. Commercieel gedreven! NEE krijgen is voor jou geen afwijzing maar een uitdaging.
3. Target driven! Je wilt niet alleen het beste zijn, maar ook het best verdienen.
4. Positieve houding. Lach eens aan de telefoon, gewoon omdat het kan!
5. Energie voor 10. Vroeger in een ketel met Red Bull gevallen? Dat dus..
6. ABN beheersen. Leuk dat je een topper bent, maar we moeten het wel kunnen verstaan.
7. Doortastend vermogen. Herken jij de verkoopsignalen en durf jij te closen?
8. Flexibel! Een verleden in ballet is overbodig, flexibel inzetbaar zijn is wel gewenst
9. Leergierig zijn. Er bestaan geen domme vragen, wel domme mensen die geen vragen stellen
10. Betrouwbaar. Wel prettig toch, als we van elkaar op aan kunnen..?



Functie eisen Outbound call agent

Het Callcenter is op zoek naar gemotiveerde stabiele verkooptalenten:

- Een goede beheersing en uitspraak van de Nederlandse taal is een must, zowel in woord als geschrift.
- Je bent zeer commercieel ingesteld en beschikt minimaal over een MBO 4+ opleiding of gelijkwaardig.
- Je hebt een prettige telefoonstem.
- Leeftijd vanaf 18 jaar en beschikbaarheid vanaf minimaal 16 uur en maximaal 40 uur per week en 1x in de 4 weken op zaterdag en 1 avond per week.
- Ervaring in gelijksoortig werk strekt tot aanbeveling maar is geen vereiste. Als je bereid bent om je best te doen op onze opleidingen en van nature goed in staat bent om met mensen te communiceren en ze te overtuigen dan kun je bij ons prima het vak leren.



Functieomschrijving Outbound call agent

De verkoop adviseur/outbound call agent heeft een echte verkoop mentaliteit. Je bent verantwoordelijk voor het benaderen van zakelijke en/of particuliere bestaande of potentiële klanten met veelal commerciële doeleinden. De doeleinden kunnen variëren van het inwinnen van informatie, het stimuleren van verkopen tot en met het afsluiten van contracten (outbound telemarketing en/of telesales).

Commerciële callcenters

Je wordt ingezet op de diverse verkoop campagnes en soms op marktonderzoek/enquêtes. Als je in aanmerking wilt komen dien je over een zeer commerciële instelling te beschikken.

Voorbeeld projecten zijn:

- Telecommunicatie
- Kranten en Uitgeverijen
- Energie
- Goede doelen
- Postorderbedrijven
- Kantoormaterialen

Het Financiële callcenter (Almere)

Je bent verantwoordelijk voor het verkopen van de financiële producten en/of diensten aan (voornamelijk) de zakelijke markt. Als je in aanmerking wilt komen dien je minimaal al eerder ervaring te hebben opgedaan met (telefonische) verkoop van financiële diensten en ben je bij voorkeur WFT gecertificeerd. Tevens dien je een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te kunnen overleggen.

Voorbeeld projecten zijn:

- Verzekeringen
- Credit card maatschappij



Werktijden & Contractvorm

Werktijden

In het algemeen dien je wekelijks minimaal 16 uur beschikbaar te zijn met de bereidheid periodiek ook op avonden en op zaterdag te werken. Je wordt opgeroepen op basis van je opgegeven maandelijkse beschikbaarheidsplanning. Alleen bij uitzondering kan hiervan worden afgeweken. Er wordt dan van je verwacht dat je zelf aangeeft wanneer de gemiste uren worden ingehaald.

We hanteren de volgende werktijden (shifts):

- Ochtend: 9:00 t/m 12:30 uur
- Middag: 13:00 t/m 17:15 uur
- Avond: 18:00 t/m 21:30 uur
- Zaterdag: 09:00 t/m 16:15 uur

Binnen deze shifttijden zijn diverse combinaties van werk perioden mogelijk.

Contractvorm

Wanneer je een direct dienstverband aangaat, krijg je een Arbeidsovereenkomst met uitgestelde prestatieplicht (oproep contract). Het eerste contract is voor 7 maanden met een maand proeftijd. Opvolgende contracten zijn veelal voor 8 en daarna weer voor 8 maanden.



Salaris en Opleidingshuis

Het uurloon voor medewerkers van 23 jaar en ouder bedraagt op datum van dit document € 9,45 bruto inclusief voorschot vakantiegeld. Voor medewerkers jonger dan 23 jaar gelden andere loonbedragen. Tevens is een inloopschaal van toepassing zoals vermeld in de tabel hieronder.

Afhankelijk van de fase van opleiding waarin je verkeert wordt je ingeschaald als Instroom agent, Junior agent of Agent. Een en ander conform onderstaande tabel. Verder gelden voor WFT agents, tweetalige medewerkers op tweetalige projecten alsook voor Medior of Senior agents toeslagen op het salaris.

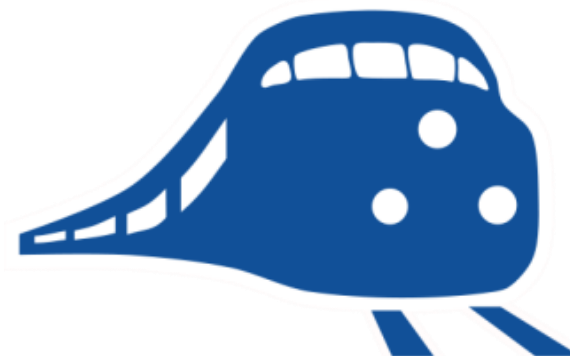
Weken in dienst	Training/Contactmoment	Status agent na succesvol doorlopen	Salaris/Toeslag
0-2	ISPB	Instroomagent (A)	Inloopschaal
0-4	WWJZ	Junior Agent (B)	cao
5-12	Sales training	Agent (C)	cao
24-30	Medior training	Medior (D)	Medior
50-52	Jaarevaluatie	Medior (D)	Medior
53-65	Senior training	Senior €	Senior

Tegemoetkoming in de reiskosten

Kom je met openbaar vervoer bij afstanden langer dan 10 km enkele reis en ben je niet in bezit van een OV (jaar) kaart, dan worden je reiskosten op declaratiebasis vergoed op basis van tweede klasse tegen het meest gunstigste tarief. Dit tot een maximum van 20 km enkele reis woon-werk afstand.

Kom je met eigen vervoer, bij afstanden langer dan 10 km enkele reis, dan geldt onderstaande gemaximeerde vergoeding.

Kilometes woon-werkafstand	1 dag per week	2 dagen per week	3 dagen per week	4 dagen per week	5 dagen per week
0-10	-	-	-	-	-
10-15	€ 3,08	€ 6,16	€ 9,24	€ 12,32	€ 15,40
15-20	€ 4,31	€ 8,62	€ 12,60	€ 17,23	€ 21,54
20-meer	€ 6,15	€ 12,30	€ 18,45	€ 24,60	€ 30,75



Uitgebreide bonusmogelijkheden

Naast het basis salaris kennen we een motiverend bonussysteem. Dit is een van de redenen waarom topverkopers zo graag bij ons werken.

We kennen de volgende bonusregelingen:

Opleidingsbonus

Als je je salestraining hebt afgerond ontvang je een opleidingsbonus van € 100.



Strippenkaarten/ Projectbonus

Momenteel werken we met projectbonussen op basis van een strippenkaartsysteem. Op de strippenkaart wordt een sale afgetekend. De waarde van een sale varieert per project tussen € 0,30 en € 2,50. Op de strippenkaart werken we tevens met multipliers. Deze zijn alleen geldig indien je het voor jou geldende minimum aantal oproepuren hebt gewerkt en je een compliance score hoger dan 85% hebt. Indien je het aantal uren hebt gehaald heb je automatisch al een multiplier van 2. Indien je daarnaast op de gemiddelde groepsprestatie scoort (bij score projecten) krijg je een multiplier van 3. Bij een score van 1,5 x het groepsgemiddelde geldt zelfs een multiplier van 5! De project bonus kan zo variëren van 10% tot zelfs 100% bovenop het basissalaris. Deze bonus wordt wekelijks uitgekeerd.

Sollicitatieprocedure

Solliciteren begint met een aanmelding via het uitzendbureau voor een van de instroom sessies. Je ontvangt een uitnodiging per mail met contact gegevens via het callcenter. Tijdens die sessie vertellen we je meer over het werken bij ons en over onze opleidingen. Na afloop van de sessie wordt een eerste selectie gedaan op basis van een interactief gesprek/rollenspel met een van onze instroomtrainers. De beoordelingscriteria zijn:

- 1.Verkoopvaardigheden: communicatief vaardig, extrovert, goed in rollenspel
- 2.Gedrevenheid: actief meedoen in de sessie, veel interactie, geïnteresseerde open houding
- 3.Stabiliteit: motivatie, beschikbaarheid, flexibiliteit.

Is er na rollenspel en wederzijdse match, dan ga je ons instroomproces in en krijg je de “kandidaat” status.

Het instroomproces bestaat uit de Salesvaardigheden training, Producttraining en een Beltraining waarna je bij ons in dienst komt.

Salesvaardigheden training

In het instroomproces krijg je van ons een Salesvaardigheden training aangeboden, dan wel direct na het rollenspel dan wel op een volgende datum. Alle trainingsuren in het Instroomproces krijg je uitbetaald als je drie maanden in dienst bent gebleven.

Product- en Beltraining

Na een producttraining volgt een kennistoets. Daarna krijg je ook een Beltraining op ons systeem. In sommige gevallen bestaat de beltraining eruit door aan de telefoon enkele proefgesprekken te plegen. Daarna ga je voor de eerste keer onder begeleiding bellen op je toekomstige project met een trainaccount. Na afloop van je trainingsshift zal de instroom trainer je een terugkoppeling geven op je prestaties in de Salestraining, Producttraining en Beltraining.

Indiensttreding

Is het allemaal goed gegaan dan krijg je een Beschikbaarheidsopgave uitgereikt. Hierin kan je invullen welke dagen en uren je wilt werken. Ook krijg je je eerste contract uitgereikt.

Tot slot

Mocht je aangenomen zijn, dan ga je meteen op producttraining. Je gaat aan de slag als callcentermedewerker en wordt intensief begeleid om de producten op een juiste manier te verkopen.

- **De intake + training Persgroep is op woensdag van 11.00 uur tot 17.15 uur**
- **De intake + training Energiegroep is op vrijdag van 9.45 uur tot 19.45 uur**

(Deze dag wordt uitbetaald als je wordt aangenomen na de training, de proeftijd gaat dan direct in)

Mocht je nog vragen hebben, dan zullen we ons best doen om deze te beantwoorden. Kijk ook eens op onze website: www.allright.nl

Tot ziens bij Het Callcenter!



Contact:

Allright Uitzendburo B.V.
Nieuwstraat 59
7311 BP Apeldoorn
T: 055 578 79 77
M: apeldoorn@allright.nl

