

'Call Info is de hele dag schakelen'

Wanneer je binnenstapt bij Call Info, het bedrijf van Anouschka van der Hammen, is het amper voor te stellen dat deze onderneming ooit op een zolderkamertje is begonnen. We zien nu een team van acht personen in het kantoor aan de Oostergracht, dat druk bezig is met organiseren, plannen en vooral telefoneren. Call Info is secretaresse, beheert mail- en postverkeer en is het eerstelijnscontact voor meer dan honderd bedrijven.



Anouschka vertelt over de beginjaren van Call Info. „Ik deed klanttevredenheidsonderzoeken voor de autowereld, totdat iemand naar mij toekwam en vroeg of ik de telefoon niet voor zijn bedrijf aan wilde nemen. Zo kwamen er meer klanten waarvoor ik die dienstverlening ging doen. Mijn kinderen moesten stil zijn, want 'mama was aan het bellen'. Bij mijn zwager Wout Middelman heb ik werkruimte gehuurd en zo is het gaan groeien. Het begon met twee uurtjes in de week, inmiddels zijn wij met acht mensen vijf dagen in de week aan de slag.”

Het werk dat Call Info voor haar klanten doet is divers legt Anouschka uit: „Wij richten ons op secretariële ondersteuning. We hebben met ons team een hartstikke leuk beroep. We beheren de telefoon, de post en e-mail van advocaten tot restaurants. De ene keer moet je een afspraak voor een APK inplannen, de andere keer moet je een klacht oplossen. Het is veelzijdig maar druk werk.”

Cherryn van Doorn is de meest ervaren medewerkster van Call Info. „Ik werk vanaf 2013 bij Call Info. „Bij Call Info denken we samen na over oplossingen en uitdagingen. Samen met ons zeer betrokken team zorgen wij er dagelijks voor dat de klant onbezorgd zijn werk kan doen en dat men ongestoord kan doen waar men goed in is. Alles wat ik wel wil in mijn werk, heb ik hier gevonden.”

Call Info zorgt ervoor dat een bedrijf van 8:30 tot 17:30 uur altijd iemand achter de hand heeft. Complete ondersteuning die meer is dan alleen een telefoon opnemen. „Wij doen ook uitgaande telefoontjes”, maakt Anouschka duidelijk. Zo plannen wij APK's en bandenwissels. Daarnaast organiseren wij telefoontrainingen. Bijvoorbeeld voor het personeel van Lijf & Visie. Alles is tot

in detail georganiseerd, waarbij we werken met een eigen CRM-systeem en bij sommige klanten ook toegang hebben tot hun systemen.”

Veelzijdig, stressbestendig en kennis van zaken hebben. Het zijn de voorwaarden om volwaardig mee te kunnen doen met het Call Info-team. „Het is de hele dag schakelen”, vertelt Anouschka. Wij hebben meer dan honderd klanten. Wanneer wij dus vragen krijgen van de klanten van onze klanten dan moeten we goed op de hoogte zijn. Van de makelaars moeten wij weten welke huizen zij te koop hebben staan. Het ene restaurant deed het terras wel open, de andere niet. Bij advocaat A moet je direct doorverbinden, bij zijn collega B moet je juist een terugbelafpraak maken. Wij moeten dit soort zaken in een oogopslag weten. Dit werk is intensief, maar vooral erg leuk en nooit saai.”