



## HET HECHTE TEAM VAN CALL INFO VERZORGT NU OOK DETACHERING OP LOCATIE

# STERK MET ELKAAR, STERK VOOR DE KLANT

Een fijne stem, aandachtig luisteren en altijd rustig blijven. Anouschka van der Hammen weet als geen ander waar een goede telefoniste aan moet voldoen. Zij biedt met haar in Soest gevestigde bedrijf Call Info al dertien jaar lang telefoonservice en secretariële ondersteuning aan ondernemingen en organisaties door het hele land. En dat gaat zo goed, dat Anouschka en haar medewerkers hun dienstenpakket uitbreiden met chatservice en detachering op locatie. Introductie van een enthousiaste club dames die samen een hecht team vormen.

En weer klinkt daar het geluid van een inkomend telefoontje door het even modern als gezellig ogende kantoor van Call Info. Drie seconden, hooguit. Langer gaat de telefoon hier niet over voordat iemand 'm heeft opgenomen. De dames van dienst hebben een prettige stem en komen bijzonder vriendelijk over. Het is precies zoals Anouschka het graag ziet én hoort. Ze neemt alleen genoegen met de beste secretariële service voor haar klanten. Verwar haar bedrijf overigens niet met een callcenter. 'Na één telefoontje houdt het bij ons niet op. Met ons kleine, hechte team zijn wij werkelijk betrokken bij én voor onze klanten.'

### NAAR DE KLANT TOE

Nu zijn haar medewerkers voornamelijk nog actief op de eigen werkvloer in Soest, maar in de nabije toekomst óók steeds meer bij de klant. Daarvoor tuigt Call Info een nieuwe dienst op: detachering op locatie. De vraag daarnaar neemt steeds meer toe, verklaart Anouschka. De eerste klus bij een klant, in dit geval een administratieve job bij een softwarebedrijf, is al met succes afgerond. 'En nog sneller dan de klant had verwacht ook,' zegt Anouschka met een knipoog.

Detacheren op locatie kan ook inhouden dat Call Info voor bedrijven zorgt voor een vervangende telefoniste of secretaresse. 'En je kunt ook denken aan een gastvrouw op een groot evenement of bij een belangrijke vergadering. Zeker in vakantieperiodes is de vraag naar een invallende kracht groot. We gaan deze nieuwe uitdaging graag aan.'

**'We durven als team steeds meer uitdagingen aan te gaan. Er zit schwing en pit in'**

En dan is er ook nog de introductie van een andere nieuwe dienst: chatservice. 'Sommige mensen vinden het moeilijk om bedrijven te bellen. Met een chatservice verlaag je die drempel. Zo kunnen ze hun vraag digitaal stellen. Zulke inkomende vragen behandelen wij graag voor klanten. We hebben er veel vertrou-

wen in dat we onze klanten ook met deze diensten blij gaan maken.'

### GOEDLACHSE DAMES

Aan de inzet van haar team zal het niet liggen. Het is een hechte club van goedlachse, blonde dames. Is er eens iemand chagrijnig, dan toveren de collega's snel weer een lach op het gezicht. Een eenheid is het. Het is misschien wel de belangrijkste succesfactor achter de groei die Call Info al een tijd doormaakt, beaamt Anouschka. 'We zijn een team. Omdat we zo sterk met en voor elkaar zijn, kunnen we dat ook zijn voor onze klanten.'

Een job bij Call Info is niet voor iedereen weggelegd. Anouschka legt de lat hoog om het ultieme doel te bereiken: een klant die de beste secretariële service krijgt. 'Alleen het beste is namelijk goed genoeg voor onze klanten. Wat dat inhoudt? Correct en vriendelijk telefoneren - ik wil zeker geen 'effe' horen -, snel kunnen schakelen - we werken voor advocatenkantoren, eetcafés, therapeuten, noem maar op - én medewerkers moeten onze klanten goed kennen. Wij zijn immers een belangrijk persoonlijk verlengstuk, en niet dat belbureautje uit Soest.'





## GROEIEN EN BLOEIEN

Met een harde kern van zes dames aan boord groeit en bloeit Call Info als nooit tevoren. Dat had Anouschka niet kunnen bevroeden, toen ze 13 jaar geleden

**'Wij zijn een belangrijk persoonlijk verlengstuk, en niet dat belbureautje uit Soest'**

begon met het afnemen van klanttevredenheidsonderzoeken voor bedrijven. Ze breidde haar diensten al snel uit met

telefoonservice en secretariële ondersteuning. Zeker de laatste jaren gaat het hard met Call Info. Inmiddels werken Anouschka en haar team voor ruim 60 kleine en middelgrote bedrijven door heel Nederland. Ze beantwoorden, verbinden door, nemen reserveringen en orders aan en bieden secretariële ondersteuning door online agenda's te beheeren en e-mails te behandelen. Op vaste basis of voor een bepaalde periode. Als ondernemer op vakantie of een personeelsfeest vieren maar wel bereikbaar willen blijven? Geen nood, schakel Call Info in. Voor een lange tijd of één dag, het kan allemaal.

Aan alles merk je: hier is een team werkzaam dat nog lang niet is ingedut. De dames sprankelen van enthousiasme. Anouschka beaamt het met een grote



lach. 'Dit werk geeft ons zoveel energie. Net als het contact met onze klanten. Wij worden er blij van als zij tevreden zijn.'

## DE GEZICHTEN ACHTER DE TELEFOONSTEMMEN

Wie zijn de dames van Call Info die zo vaak de telefoon opnemen? Wat zijn de gezichten achter die vriendelijke stemmen? Twee teamleden stellen zich voor.



### MARINA VAN ARETHALS (33)

'Ik werk pas sinds augustus vorig jaar bij Call Info, maar het voelt alsof ik hier al veel langer rondloop. Dat komt door de gezellige sfeer, maar ook doordat we in korte tijd zoveel groei en ontwikkelingen doormaken. We durven als team steeds meer uitdagingen aan te gaan. Er zit schwing en pit in. Heel leuk om daar onderdeel van te zijn! Ik verzorg samen met Anouschka de marketing. Ik hou bijvoorbeeld onze sociale media-kanalen bij. Maar als de telefoon gaat laat ik al dat werk even voor wat het is, want die is heilig hier! We hebben een topteam. Alleen maar vrouwen onder elkaar inderdaad, maar dat gaat heel goed hoor. We lachen en huilen met elkaar. Wat ik verder leuk vind, is dat ik deze baan goed kan combineren met mijn eigen bedrijf. Ik zet wimpers, daar kan ik mijn creatieve ei in kwijt. En bij Call Info kan ik blijven doen waarvoor ik geleerd heb. Er moet heel wat gebeuren om mij hier weg te krijgen.'

### CHERRY N PIJL (25)

'Met vier jaar ervaring ben ik de medewerker die het langst actief is bij Call Info. Ik heb naast de dagelijkse werkzaamheden personeelszaken op me genomen. Ik zorg er samen met Anouschka voor dat iedereen op de juiste plek zit en daar gelukkig mee is. Het mooie is: er is hier geen traditionele hiërarchie. Anouschka is onze werkgever, maar we hebben zelf ook veel in te brengen. Ze laat ons meedenken. Iedereen is gelijk, we voelen ons gewaardeerd. Ik heb bij grote callcenters gewerkt. Daar kreeg ik dan te horen: leg maar bij die en die afdeling neer. En dan hoorde je er nooit meer iets over. Hier denken we samen na over oplossingen en uitdagingen. Bij de onpersoonlijke callcenters heb ik geleerd wat ik niet wilde. Alles wat ik wel wil, heb ik hier gevonden. Het is zo mooi om een zorg bij de klanten weg te nemen. Die dankbaarheid die we dan terugkrijgen, dat is wat we willen bereiken. Elke dag weer.'



#### Call Info

Oostergracht 1  
3763 LX Soest  
+31(0)35-7676310  
contact@call-info.nl  
www.call-info.nl