

# "AUTHENTIEK CONTACT MET ONZE GASTEN VORMT HET DNA VAN DE BIJENKORF",

aldus manager customer care  
**Ankie Straathof**

## Overleven

Solliciteren bij de Bijenkorf? "Welkom, maar je komt niet zomaar bij ons binnen", zegt de manager geamuseerd. Zij hanteert een zwaar selectie- en trainingsproces, dat aansluit bij de filosofie van de Bijenkorf. Van de honderd sollicitanten overleven er slechts zes of zeven. De medewerkers customer care hebben ware passie voor de gast, om wie alles draait. Dat komt onmiskenbaar bovendien tijdens het zware selectie- en trainingsproces dat ze doorlopen. Ze doen een assessment, voeren twee sollicitatiegesprekken, houden een klikgesprek, vervullen een opdracht, krijgen twee weken training en doorstaan een 100 vragen-toets. Vervolgens staan ze nog vier weken onder zware begeleiding en coaching in de kweekschool. "En vanaf dag 1 moeten ze een 9 of 10 scoren voor hun gesprekken", onthult Straathof vastberaden.



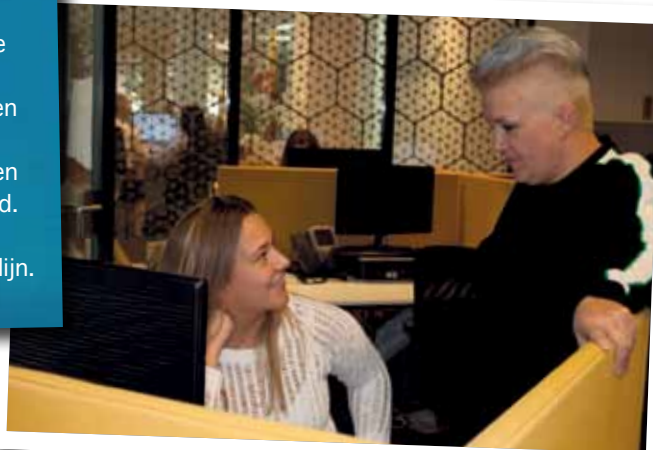
## 80 medewerkers

CustomerFirst is te gast in Amsterdam-Zuidoost, niet ver van de Arena. Pal achter de receptie via een doorzichtige honingraatstructuur die typisch is voor de Bijenkorf. Het pand ademt luxe, ruimte, en overal kun je genieten van kunst. Tapijten, beeldhouwwerken en wandversieringen trekken de aandacht.

Rond de 80 contactcentermedewerkers zijn normaal gesproken op de beide locaties in Amsterdam en Capelle aan den IJssel actief. Totdat het 'Feestseizoen' aan het einde van het jaar aanbreekt. Dan groeit het aantal medewerkers naar maar liefst 120 tot 130 medewerkers.

## 90 seconden

De contactcentermedewerkers houden zich 50% van de tijd bezig met call en e-mail, en de andere 50% met social, chat en Whatsapp. In verband met snelheid bij de laatste twee kanalen trekt de Bijenkorf alles uit de kast. "Binnen één of anderhalve minuut geven we antwoord. Dat is ook echt noodzakelijk als je een NPS wilt behalen van minimaal 50!" Sinds drie maanden is men actief met chat en Whatsapp. "En we verwachten een enorme groei van social." Gebruikers van Facebook en Twitter krijgen binnen tien minuten antwoord. En 80% van de mensen die mailen hebben binnen 60 minuten een medewerker aan de lijn.





### Leeftijd boeit niet

Vandaag kwam Bep als beste contactcentermedewerker uit de bus. Zij is 65. "Ben je in staat om jezelf te zijn? Neem je warm en lachend op en toon je interesse? Bied je persoonlijke service? Daar gaat het om. Leeftijd boeit mij totaal niet."

Facts & figures

 30%  70%

Leeftijd **tussen 20 en 65 jaar**

Piektijden: tussen **10 en 12** en **14 en 17 uur**

Gemiddeld verzuim:  
**7%** op jaarbasis (door enkele langdurig zieken)

**Contactkanalen:** telefoon, WhatsApp, Facebook, Twitter, chat en e-mail

Totaal op jaarbasis  
**720.000 contacten**

### Moed

De NPS van het concern zit nu boven de 50. De NPS-metingen vinden realtime plaats: meteen na het contact geeft de klant feedback. Dit sluit aan bij de KPI's van de medewerkers, NPS en selfresolution: hoe zouden ze de volgende keer iets beter kunnen doen? Authenticiteit is key. "Medewerkers moeten de moed hebben om tegen het normale proces in te durven gaan en te gaan voor die ene gast. Een authentiek contact, daar zijn we naar op zoek." De feedback, de vragen van de klant, alles gebruikt de Bijenkorf maar voor één ding, het leren van de klant; wat kan de Bijenkorf verbeteren voor de gasten.



### Personal shopper

De online personal shopper is de volgende innovatie die in voorbereiding is. "Dan zoeken wij bijvoorbeeld een bijpassende rok bij een paar schoenen die de klant al in bezit heeft. Of we maken een stylinglist. We gaan voor spraakmakende dienstverlening, First Time Right."

Wat kunnen nieuwsgierige, potentiële collega's van Ankie Straathof verwachten? "Zij zijn van harte welkom om de sfeer bij ons op te snuiven!"