

## Agenda

- n [Bestuursvergadering april](#)
- n [Telecommerce Jaarbeurs Utrecht](#)
- n [Bestuursvergadering mei](#)
- n [HRM Seminar](#)
- n [WGCC Seminar over performance management](#)
- n [Bestuursvergadering juni](#)
- n [Bestuursvergadering augustus](#)
- n [Bestuursvergadering september](#)
- n [Ledenvergadering september](#)
- n [Techniek seminar in het najaar](#)
- n [WGCC event 2008](#)
- n [Bestuursvergadering oktober](#)
- n [Bestuursvergadering november](#)
- n [Seminar \(Contact Center Live\)](#)



**Bestuursvergadering april**  
Dinsdag 15 april,  
Bestuursvergadering, 11.00-13.00  
uur, WGCC te Leidschendam



**Telecommerce Jaarbeurs Utrecht**  
Telecommerce dagen, 22,23 en 24  
april in de jaarbeurs te Utrecht



**Bestuursvergadering mei**  
Dinsdag 13 mei,  
Bestuursvergadering,  
10.00-12.30 uur, WGCC te  
Leidschendam



**HRM Seminar**  
Woensdag 14 mei, HRM seminar,  
vanaf 13.30, locatie volgt  
binnenkort



**WGCC Seminar over**

## Index

- n [Wijziging datum WGCC-seminar over performance management](#)
- n [Consumentenlijn Telemarketing: belfrequentie telefonische verkoop grootste ergenis in 2007](#)
- n [HCN dubbel genomineerd voor Nationale Contact Center Awards](#)
- n [SUSA studenten uitzendbureau opent haar deuren in Rotterdam](#)
- n [Marketel neemt callcenter Xelling over](#)



## Wijziging datum WGCC-seminar over performance management

WGCC-seminar over performance management

Op donderdag 5 juni tussen 15.00 uur en 17.00 uur organiseert de WGCC in samenwerking met businesspartner Tele'Train een seminar

Performance Management in klantcontact  
- Praktische uitdagingen voor de manager -

Deze bijeenkomst stond op de agenda voor 10 april, maar zal dus verschoven worden naar donderdag 5 juni!

De bijeenkomst zal plaatsvinden op een nieuwe locatie die binnenkort volgt en is toegankelijk voor WGCC-leden en business partners.

[top](#)



## Consumentenlijn Telemarketing: belfrequentie telefonische verkoop grootste ergenis in 2007

De Consumentenlijn Telemarketing, de informatie- en klachtenlijn van bedrijven en organisaties die aan telefonische verkoop (telemarketing) doen, heeft in het afgelopen jaar 682 meldingen gekregen tegenover 474 in 2006. 616 daarvan waren klachten. Veel consumenten klagen over de belfrequentie. Men heeft het gevoel te vaak benaderd te worden. Andere veelvoorkomende klachten hebben betrekking op de toon van het gesprek en gebeld worden terwijl men aangegeven had daar geen prijs op te stellen.

De Consumentenlijn Telemarketing (0900-2442442 of [www.telemarketinglijn.nl](http://www.telemarketinglijn.nl)) beperkt zich tot nu toe tot klachten die direct met telemarketing als verkoopkanaal te maken hebben. Volgens Herman Nieuwenhuis van de Consumentenlijn Telemarketing ontstaan veel problemen echter door ondeugdelijke aanbiedingen of niet-correcte verkoopmethoden: "Consumenten krijgen bijvoorbeeld een nieuw abonnement op een bepaalde dienst aangeboden met de mededeling dat men benaderd wordt in overleg met de huidige aanbieder van die dienst. Of iemand zonder computer wordt een internetabonnement verkocht!" Dergelijke praktijken hebben in principe niets met telefonisch verkopen te maken, maar stralen wel negatief af op het werk van callcentermedewerkers. De Consumentenlijn Telemarketing roept bedrijven op de telefoon alleen te gebruiken voor 'eerlijke aanbiedingen'.

### performance management

Donderdag 5 juni, WGCC seminar in samenwerking met businesspartner Tele`Train, met aansluitend een borrel, 14.00 - 17.00, locatie volgt binnenkort



### Bestuursvergadering juni

Dinsdag 17 juni, Bestuursvergadering, 10.00-12.30 uur, WGCC te Leidschendam



### Bestuursvergadering augustus

Dinsdag 26 augustus, Bestuursvergadering, 10.00-12.30 uur, WGCC te Leidschendam



### Bestuursvergadering september

Dinsdag 23 september, Bestuursvergadering, 12.00-14.00 uur, locatie volgt binnenkort



### Ledenvergadering september

Dinsdag 23 september, Ledenvergadering, 14.00-17.00 uur, locatie volgt binnenkort



### Techniek seminar in het najaar

Informatie hierover volgt binnenkort



### WGCC event 2008

Informatie hierover volgt binnenkort



### Bestuursvergadering oktober

Dinsdag 21 oktober, Bestuursvergadering, 10.00-12.30 uur, WGCC te Leidschendam



### Bestuursvergadering november

Dinsdag 18 november, Bestuursvergadering, 10.00-12.30 uur, WGCC te Leidschendam

De site van de Consumentenlijn Telemarketing wordt steeds meer gebruikt als informatieve site. Dat is te zien aan het groeiend aantal bezoekers. In 2007 waren dat er 40.000. Stichting Consumentenlijn Telemarketing wil de consumentenvoorlichting over telemarketing in 2008 verder uitbreiden. "En dan niet alleen met informatie over hoe je je voor verkoop via de telefoon kunt afsluiten, maar ook de voordelen van dit verkoopkanaal mogen best wel eens genoemd worden", aldus Nieuwenhuis. Marktwerking en concurrentie - en dus lagere prijzen voor de consument - zijn alleen maar mogelijk als die consument ook benaderd kan worden. De telefoon kan zowel voor de verkoper als voor de koper een bijzonder efficiënt medium zijn. "Maar dan moeten we het bellen wel net zo leuk maken als sommige commercials op TV!"

De Consumentenlijn Telemarketing is een initiatief van het Nederlands bedrijfsleven dat gebruik maakt van telemarketing en de facilitaire callcenters, verenigd in de WGCC.

[top](#)



### HCN dubbel genomineerd voor Nationale Contact Center Awards

HCN is dit jaar twee keer genomineerd voor de Nationale Contact Center Awards. Ieder jaar strijden tientallen facilitaire en inhouse contactcenters om deze prestigieuze prijs. HCN is genomineerd voor de NCCA Innovatie Award en de NCCA Sales Award. Of HCN de prijzen in de wacht gaat slepen wordt bekendgemaakt tijdens het NCCA / Telecommerce Gala, als onderdeel van de TCD 2008, op 23 april in Utrecht. Vorige jaren won HCN onder andere de NCCA Partnership Award 2007 en in 2006 de NCCA Award in de categorie facilitaire contactcenters met meer dan 100 seats.

[top](#)



### SUSA studenten uitzendbureau opent haar deuren in Rotterdam

Afgelopen week heeft SUSA studenten uitzendbureau de deuren van haar nieuwe vestiging in Rotterdam geopend. Op de Oostzeedijk in Rotterdam is wederom een toplocatie gevonden.

Rotterdam is met de Erasmus Universiteit, de Hogeschool van Rotterdam en de Hogeschool INHOLLAND de thuisbasis van ruim 45.000 HBO- en WO-studenten. Met de opening van haar elfde vestiging komt SUSA tegemoet aan de toenemende vraag bij bedrijven naar flexibel en goed opgeleid personeel in deze regio. Voor Rotterdamse werkgevers is de nood hoog - nog voor de officiële opening van SUSA's elfde vestiging konden de eerste opdrachtgevers al gecontracteerd worden.

Werken met studenten wordt door veel contactcenters als complex ervaren. SUSA heeft met 60 jaar ervaring het werken met studenten tot specialisme gemaakt. Studenten zijn de flexwerkers bij uitstek. Door de inzet van het Poolconcept® van SUSA hebben contactcenters nooit meer te maken met gaten in hun personeelsplanning door ziekte of vakanties. SUSA zorgt er altijd voor dat er voldoende ingewerkte agents klaar staan om plekken in te vullen. Daarnaast werkt SUSA uitsluitend met HBO- en WO-studenten, die perfect in staat zijn de meer ingewikkelde vraagstukken en het toenemend e-mailverkeer af te handelen.

[top](#)



### Marketel neemt callcenter Xelling over

Marketel B.V. te Arnhem heeft per 21 maart 2008 het callcenter Xelling B.V. te Breda overgenomen. Xelling heeft zich de afgelopen jaren gespecialiseerd in outbound telemarketing en projecten op de business-to-business markt. Dit zal veel toegevoegde waarde hebben voor de



Seminar (Contact Center Live)  
Woensdag 10 december, seminar,  
12.30 - 17.00, IJselmeerweg 1 te  
Naarden



bestaande en nieuwe opdrachtgevers en een bijdrage leveren aan de verbetering van de marktpositie van Marketel. Met de overname verdubbelt het aantal callcenters seats.

De directie van de nieuwe organisatie bestaat uit Rolf Dorhout Mees (Algemeen directeur), Rob Boelen (Financieel directeur en ad interim vestigingsdirecteur te Arnhem) en Farida Gharmaoui (vestigingsdirecteur te Breda).

[top](#)



#### COLOFON

Voor nadere informatie over artikelen in deze nieuwsbrief kunt u contact opnemen met:

Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC)

Overgoo 11  
Postbus 262  
2260 AG Leidschendam  
tel. 070-3206744  
fax. 070-3179600  
e-mail [info@wgcc.nl](mailto:info@wgcc.nl)

Aan verspreiding van deze nieuwsbrief zijn geen kosten verbonden. Verdere verspreiding van deze nieuwsbrief binnen de eigen organisatie is toegestaan. WGCC aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit eventuele fouten of onjuistheden in deze uitgave. Ook kunnen aan de inhoud van deze uitgave geen rechten worden ontleend.