

## TTF Contact Centers treedt toe tot WGCC

*Leidschendam, 7 april 2008* TTF Contact Centers, beter bekend als The Talent Factory van Patrick Jordens en Bart van Veen, is toegetreden tot de WGCC. Jordens is in de branche actief als DDMA-bestuurslid. In deze hoedanigheid was hij een belangrijke factor in de samenwerking tussen WGCC en DDMA op het gebied van zelfregulering. TTF's toetreding tot de WGCC symboliseert volgens voorzitter Dick Bakker het complementaire karakter van brancheverenigingen en werkgeversverenigingen. 'Daarnaast is TTF zelf natuurlijk een club die aan de weg timmert', aldus Bakker. Voor TTF vormt het WGCC-lidmaatschap een logische stap in de ontwikkeling van de onderneming. Van Veen: 'De WGCC speelt een cruciale rol bij het samenstellen van de CAO voor callcenters. Het is voor ons belangrijk daar invloed op te kunnen hebben. Ook de kennisdeling door en met andere callcenters zien wij als zeer positief'

TTF Contact Centers is in 2000 opgericht. Sindsdien is het bedrijf gegroeid van 12 naar 225 belplekken. TTF beschikt over vestigingen in Rotterdam en Zoetermeer. Centraal binnen de organisatie staan de contact center agents. Zij zijn de spelers die ervoor moeten zorgen dat het maximale uit elk commercieel klantcontact wordt gehaald. Vanuit die visie is de organisatie ingericht. Dit betekent permanente coaching on the job (praktijktraining) door supervisors en trainingen op het gebied van gesprekstechnieken (theoretische training) door een in-house trainer. TTF Contact Centers beschikt over een afdeling kwaliteit & service die alle klantcontacten monitoren op de wijze waarop de klant dat wenst.

### WGCC

De WGCC vertegenwoordigt de zogenoemde facilitaire callcenters, die in opdracht van derden telefonische en internet gerelateerde dienstverlening verzorgen. De WGCC bundelt en behartigt de belangen van alle professionele callcenters in Nederland. Kwaliteitsbewaking is voor deze jonge en snelgroeiende sector daarbij van eminent belang. Daartoe worden de leden jaarlijks geaudit voor het zogenaamde Quality Membership.

### 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 aanvaard 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.