

## PERSBERICHT

*Inzet: hoge kwaliteit klantcontacten*

### ENERGIEWACHT EN ADECCO STIPPELEN OPLEIDINGSROUTE UIT

**Zaltbommel, 14 september 2010. In samenwerking met Adecco Group Nederland heeft Energiewacht in Assen dit jaar een opleidingsroute uitgestippeld voor de front office. Hierdoor zijn alle dertig huidige front office medewerkers sinds enige tijd SECC gecertificeerd. Dit houdt in dat zij optimaal zijn toegerust voor werk op contactcenters. Zo zet Energiewacht in op verdere professionalisering van haar klantcontacten. De opleiding wordt vaste kost voor alle nieuwe medewerkers.**

Energiewacht is erg enthousiast over de uitvoering en resultaten van de opleiding. HR-manager Alie Bos: "Het gaat echt ergens om. Medewerkers doen belangrijke theoretische kennis op en draaien praktijksessies die helemaal op onze organisatie zijn afgestemd. Wij vinden dit erg belangrijk, want bij Energiewacht is de meldkamer vrijwel altijd de eerste kennismaking met onze dienstverlening. Die eerste indruk moet professioneel en slagvaardig zijn. Dat zijn we aan onze klanten verplicht."

#### **300.000 servicecontracten**

Energiewacht in Assen is sinds 1992 actief als serviceorganisatie voor verwarmings- en warmwatertoestellen. Naast Groningen en Drenthe hoort Zuid-Holland sinds 2006 tot het werkgebied. Energiewacht heeft ruim 300.000 servicecontracten in portefeuille voor particulieren en kleine tot middelgrote bedrijven. De kwaliteit van de meldkamer is daarbij cruciaal. Door structureel op te leiden – met examen en diploma! – wil Energiewacht die kwaliteit borgen.

Lianne Wagenaar van Adecco Office & Contact Center Solutions (CCS) heeft Energiewacht op het spoor gezet van het Starterscertificaat contactcenters, georganiseerd samenwerking met het trainingsbureau TeleTrain.

De training bestaat uit een e-learning pakket, een klassikaal bijeenkomst en diverse theorie- en praktijkexamens. Naast een inleiding in de wereld van contactcenters en werkprocessen, komen onderwerpen aan bod als communicatie, gespreksstructuren en –vaardigheden, taalvaardigheid, telefoonenquête en wet- en regelgeving. Alie Bos: "Aanvankelijk bestond er onder medewerkers enige scepsis. Gaandeweg namen het enthousiasme en de motivatie toe. De opleiding heeft de collegialiteit en de eenduidigheid in werkprocedures veel goed gedaan. Iedereen is in één keer geslaagd! Wat ons betreft, komen er zeker vervolgtrajecten."

#### **Verdere professionalisering**

De kennismaking met Adecco CCS heeft er inmiddels ook toe geleid dat Energiewacht in Assen bij de werving en selectie van nieuw meldkamerpersoneel gebruikmaakt van Adecco Voice Assess, het eerste selectie-instrument met geïntegreerde spraakherkenning. Voice Assess zorgt ervoor dat inwerk- en opleidingskosten goed besteed zijn. De ontwikkeling van Voice Assess hoort bij de strategie van Adecco CCS die is gericht op permanente professionalisering van de contactcenter branche. Met een e-learning maken de kandidaten kennis met de praktijk, ze leggen een test af en nemen deel aan een functie gericht rollenspel.

**Over Adecco**

Adecco Group Nederland bestaat uit Adecco (General en Specialized Staffing) DNC, Ajilon, Badenoch & Clark en Modis (Professional Staffing) en Lee Hecht Harrison (outplacement, loopbaanverandering, talentontwikkeling). General Staffing strekt zich uit tot vrijwel alle voorkomende sectoren. Professional Staffing spitst zich toe op de vakgebieden Finance, ICT, Informatiemanagement, Legal, Science en Engineering & Technical. In Nederland is Adecco actief met circa 1.000 medewerkers vanuit ruim 150 vestigingen. Wereldwijd is de Adecco Group de grootste aanbieder van HR-oplossingen met meer dan 31.000 medewerkers, actief vanuit ruim 5.500 kantoren in meer dan 60 landen.

**Noot voor de redactie:**

Voor meer informatie over dit bericht kunt u contact opnemen met de heer Rinus Wittenberg van Adecco. Telefoon: 06 53919796; e-mail: [rinus.wittenberg@adecco.nl](mailto:rinus.wittenberg@adecco.nl). Voor algemene bedrijfsinformatie verwijzen wij u naar [www.adecco.nl](http://www.adecco.nl) en/of [www.ewacht.nl](http://www.ewacht.nl).