



THE PERFECT MATCH

Een nieuw geluid in dit magazine. Vanaf dit nummer zal ik u regelmatig op de hoogte houden van alles wat ik meemaak als recruiter in de callcenterbranche. En dat is nogal wat. Voor mij is dit de perfecte methode om kennis en ervaring te delen, stoom af te blazen en u mee te laten genieten van leuke, spannende en bizarre ontmoetingen.

Als callcenteragent is het natuurlijk belangrijk dat je in eerste instantie beschikt over een goede telefoonstem en duidelijk spreekt. Verkooptalent, goed kunnen luisteren en controle houden over het gesprek zijn ook handige vaardigheden voor een goede agent. Allemaal aspecten die je goed kunt testen tijdens een telefonische intake van een kandidaat. Als dit positief is verlopen komt het onvermijdelijke moment van de eerste persoonlijke ontmoeting: het sollicitatiegesprek. Nu ben ik 'pas' 27 jaar, maar blijf toch al hopeloos ouderwets te zijn. Ik geloof nog in het principe van 'je krijgt maar één kans voor een eerste indruk', maar dat is zó 2006. Tegenwoordig blijkt het namelijk normaal te zijn om in trainingspak te komen of met je moeder. Ik vraag me geregeld af of onze bedrijfsnaam dan toch voor een sportieve verwarring zorgt. Maar waarom dan die moeders?

En hoewel de telefonische vaardigheden natuurlijk het belangrijkste zijn, neem je die eerste indruk toch mee bij de beoordeling van de kandidaat. Herkenbaar of begin ik echt oud te worden? Tijdens de telefonische intake had de kandidaat echter wel een goede indruk gemaakt, dus kijk je er toch maar doorheen en zet je het gesprek voort. In het sollicitatiegesprek vertel ik altijd hoe de cultuur is binnen de organisatie waar de kandidaat wellicht gaat werken en hoe de verdere sollicitatieprocedure verloopt. Dit is vaak hét moment om aandacht te besteden aan de persoonlijke presentatie en subtiel aan te geven dat het wellicht misschien eventueel niet zo een heel goed idee is om voor het gesprek te gaan trainen, waardoor je geen tijd meer hebt om je om te kleden. In al mijn naïviteit blijkt zelfs die boodschap nog verkeerd te worden uitgelegd. Het mooiste voorbeeld dat ik heb meegemaakt: een kandidaat die op gesprek ging bij onze opdrachtgever in een nieuw trainingspak...



ESME ZAROUALI IS SENIOR RECRUITER BIJ
SUPERACTIVE –
esmezarouali@superactive.nl