



WAT EEN ZEGEN

Binnenkort gaat het er waarschijnlijk dan toch van komen; het Bel Me Niet Register. Als het aan staatssecretaris Frank Heemskerk ligt treedt dit door hem zo vurig gewenste register begin 2008 in werking. Iedereen die zich heeft geregistreerd mag niet meer telefonisch worden benaderd voor marktonderzoek, een verkoop- of afsprakesprek. De branche veegt met trillende benen het zweet van het voorhoofd en is de wanhoop nabij. Wat worden de gevolgen? Kunnen we straks niet meer outbound bellen? Gaan de callcenters ten onder? Worden we getroffen door massa-ontslagen? En het belangrijkste: heb IK straks geen werk meer?

Ik denk dat het allemaal wel mee zal vallen. Sterker nog, dit op het oog nadelige register biedt juist enorme kansen! Ten minste voor de echte ondernemers. Het doel van het register is reductie van de irritatie die bij consumenten ontstaat door ongevraagde telefoontjes. Hierdoor zullen we worden gedwongen om op een andere wijze aan nieuwe klanten te komen. De ondernemers met de vernieuwende ideeën en durf kunnen nu een voorsprong nemen.

We moeten het proces omdraaien. Als we niet meer ongevraagd naar buiten mogen bellen, moeten we zorgen dat de klanten ons bellen, mailen of sms-en. En dat kan op vele manieren. Denk alleen maar eens aan alle mogelijkheden die internet te bieden heeft.

Als we slagen in dit 'omdraai-proces' zal bovendien de conversie van contact naar verkoop stijgen. De consument heeft nu immers zelf het initiatief genomen. Hij is dus daadwerkelijk geïnteresseerd in de producten die u verkoopt.

In Zweden is een dergelijk register (NIX telefon) al een aantal jaren van kracht. Uit onderzoek is gebleken dat invoering geen negatieve gevolgen heeft gehad voor de werkgelegenheid en inkomsten. Wel is een verschuiving van outbound naar inbound merkbaar. Met als belangrijk gevolg dat de conversie op die gesprekken is gestegen. De voornaamste reden hiervoor is dat de mensen die bellen daadwerkelijk geïnteresseerd zijn in de aanbieding.

En dit is dan het volgende voordeel. Het werk voor de callcenteragent wordt leuker! Hij zal minder vaak nee te horen krijgen en vooral minder geïrriteerde mensen aan de telefoon. De agent zal langer in dienst blijven waardoor zijn kennis en ervaring toenemen. Hij zal nog beter presteren, waardoor de tevredenheid bij de klant stijgt en met nieuwe opdrachten komt. Het wordt drukker dan ooit. Politiek Den Haag bedankt! Het Bel Me Niet register is een zegen voor onze branche.



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