



Europese Richtlijnen

VOOR CUSTOMER CONTACT CENTERS



Als onderdeel van de Europese Sociale Dialoog hebben de sociale partners – UNI Europa en de Vereniging van Europese Telecommunicatie Netwerk Operatoren (ETNO) – een overeenkomst gesloten over richtlijnen inzake de werking van customer contact centers in de telecom sector. Die richtlijnen werden door de sociale partners opgenomen in bijgevoegd charter.

Het Comité voor Sociale Dialoog Telecommunicatie

Customer Contact Centers zijn een belangrijk onderdeel van de telecommunicatiesector en staan in voor tal van activiteiten, waaronder verkoop, dienstverlening en bijstandsmanagement.

UNI en ETNO, de Sociale Partners in de sector, streven naar een samenwerking om strategieën te ontwikkelen, die Centers motiveren om de principes van kwaliteitstewerkstelling en een hoge kwaliteitsstandaard voor customer service toe te passen.

UNI en ETNO wensen dat alle stakeholders, in hun domein, de voordelen en winsten delen die de aanhoudende groei van Customer Contact Center activiteiten met zich meebrengen.

Het zijn de Customer Contact Centers die oprecht begaan zijn met de ontwikkeling en de tevredenheid van hun werknemers, want de werknemers zijn de toekomst van de sector. Het is hun betrokkenheid die bijdraagt tot de hoge kwaliteit van de dienstverlening die de klanten verwachten. UNI en ETNO hebben hier een gemeenschappelijk doel door

het ondersteunen en uitbouwen van de toekomstige tewerkstelling in Customer Contact Centers. Wij hebben vooral een gedeeld belang in het aanmoedigen van investeringen in opleiding en ontwikkelen van specifieke vaardigheden.

Het werk van een professional in customer service kan jachtig en veeleisend zijn. Customer service professionals dienen te beschikken over hoogstaande communicatieve en probleemoplossende vaardigheden. Zij dienen te beschikken over verregaande kennis over de producten en diensten die zij verkopen. Zij moeten bekwaam zijn om tal van soorten van databases te gebruiken waarin de informatie — die zij nodig hebben om de klant een kwaliteitsdienst te verstrekken — is opgeslagen.

Als experts in het navigeren doorheen online informatie betekenen deze professionals een grote meerwaarde voor de klant.

Essentieel in het succes van Customer Contact Centers is de toegewezen flexibiliteit van zowel bedrijf als werknemer.

Flexibiliteit is essentieel om een antwoord te bieden op de eisen van de klant en om het succes van Customer Contact Centers te garanderen; zij is ook vereist om goede arbeidsomstandigheden voor de werknemers te verzekeren. Een flexibele aanpak van aanwerving heeft te maken met het tewerkstellen van verscheidene en verschillende demografische groepen die elk het best geschikt zijn om aan verschillende verwachtingspatronen te beantwoorden. Daarenboven stellen we vast dat werknemers die een gevoel van welzijn en zekerheid ervaren in hun job veel toegewijder zijn ten opzichte van zowel de klant als van het bedrijf.

Het is daarom dat bedrijven goed moeten nadenken over hoe zij kunnen bijdragen tot hoe hun werknemers het evenwicht tussen arbeidsdruk en familiale verantwoordelijkheden kunnen bewaren.

Kwaliteitsvolle customer service en kwalitatieve arbeidskansen hangen allebei af van investeringen, waaronder inspanningen om het best beschikbare professionele personeel aan te werven en bovenal ook in



Het doel van deze richtlijnen is om hoge standaarden voor de sector vast te leggen en de Customer Contact Centers, die de sleutelprincipes die in deze standaarden worden belichaamd, daarvoor ook te erkennen.

dienst te houden, het aanreiken van permanente training en de ontwikkeling van vaardigheden, heroriënteringsopleidingen en carrièrekansen.

Deze richtlijnen vormen een set van algemene principes in verband met de Customer Contact Center sector. Het doel van deze richtlijnen is om hoge standaarden voor de sector vast te leggen en de Customer Contact Centers, die de sleutelprincipes die in deze standaarden worden belichaamd, daarvoor ook te erkennen.

Wij zijn er van overtuigd dat zij die deze richtlijnen toegewijd zijn, leider zullen worden op het terrein en uiteindelijk ook aantrekkelijk zullen zijn voor zakenpartners, mogelijke werknemers, tewerkstellingsagentschappen, de gemeenschap en hun klanten.

Het is ons doel om alle werkgevers in de Customer Contact Center Sector aan te moedigen om zich deze richtlijnen eigen te maken.



Sleutelprincipes

- ▶ Het verstrekken van een excellente kwaliteitsservice aan de klant, overeenkomstig de vraag.
- ▶ Het aanbieden van kwaliteitsvolle arbeidsvoorwaarden
- ▶ Prestatiedoelstellingen in contact centers; niet alleen gebaseerd op kwantitatieve normen en gesprekstijden, maar ook op de gesprekskwaliteit en de klanttevredenheid.
- ▶ Toegang tot “best practice contact center” stelsels, kennisdeling van management en technologieën die bijdragen tot de service.
- ▶ Het geven van prioriteit - indien mogelijk - aan het behoud en heropleiden van bestaand personeel wanneer er bv. nieuwe technologieën of producten gelanceerd worden die ook nieuwe vaardigheden en kennis vergen.
- ▶ Het hanteren van hoogstaande standaarden van personeelsmanagement, waaronder het regelmatig coachen, evalueren en trainen van personeel. Verder benadrukken wij de aandacht voor ontwikkelingsplanning, inbegrepen de training voor managers en teamleiders in personeelsgebonden beleid en praktijken. We willen hier dan vooral het kundig begeleiden van stress onderlijnen.
- ▶ Een arbeidsorganisatie die rekening houdt met Ondernemingsraden en werknemersvertegenwoordiging, nationale wetgeving en CAO's waarbij we aansturen om veranderingen in bedrijfsbeleid en produktontwikkeling te communiceren vooraleer ze worden geïmplementeerd.
- ▶ Het informeren en raadplegen van de relevante werknemersvertegenwoordigingen betreffende customer contact center strategie en beleid.
- ▶ Personeelsniveau en aanwezigheidsnormen die een echt evenwicht, tussen de verwachtingen van de klant en de individuele werknemers die tewerkgesteld zijn in customer contact centers, verzekeren.
- ▶ Het toepassen van alle relevante EU en nationale wetgeving, als ook van CAO's.
- ▶ Het respecteren van alle normen en afspraken die vervat zijn in de Verklaring betreffende de Fundamentele Principes en Rechten op de Arbeidsplaats van de IAO.
- ▶ Werknemers in Customer Contact Centers moeten geïnformeerd worden over alle stelsels van arbeidsmonitoring waaraan zij onderworpen zijn.
- ▶ Werknemers in Customer Contact Centers hebben het recht – zoals vervat in relevante wetgeving en CAO's – om toe te treden en zich te verenigen in vakbonden, alsook het recht om te communiceren met, en het krijgen van berichten van vakbonden en ondernemingsraden of andere erkende overlegorganen.



UNI GLOBAL UNION is de wereldorganisatie inzake Vaardigheden en Diensten. Wij vertegenwoordigen 900 vakbonden en 20 miljoen werknemers over heel de wereld.

UNI ICTS - Information and Communication Technology and Services Department:
icts@uniglobalunion.org
+41 22 365 21 00
www.uniglobalunion.org

ETNO is Europa's belangrijkste werkgeversorganisatie van telecom operatoren.

etno@etno.be
Tel: + 32 2 219 3242
www.etno.eu

Voordelen

UNI en ETNO zijn ervan overtuigd dat het toepassen van deze principes in het voordeel is van zowel de werknemers in Customers Service Centers als voor de hele sector. Hieronder schetsen we de voordelen en winsten.

Customer service center werknemers

- ▶ Winnen aan arbeidstevredenheid door het kunnen leveren van een goede dienstverlening.
- ▶ Krijgen geëigende opleidingen.
- ▶ Krijgen geëigende carrièremogelijkheden- en ontwikkeling.
- ▶ Werken in een aangename en veiligere arbeidsomgeving.

Customer Contact Centers

- ▶ Verkrijgen de reputatie van een leverancier te zijn van betrouwbare en kwaliteitsvolle diensten.
- ▶ Hebben toegang tot een pool van goed opgeleide, professioneel werkende werknemers.
- ▶ Kunnen ervaren en bekwaam personeel behouden en zich zo een lage graad van personeelsverloop garanderen.

