

DAGBLAD KENNEMERLAND

Noordhollands Dagblad

Krant in actie voor
Filipijnen → Pagina 2/3

NHD.NL

REDACTIE@NOORDHOLLANDSDAGBLAD.NL

New York World-Telegram
ZAT. SPORTS
FINAAL
PRESIDENT

ZATERDAG 16 NOVEMBER 2013

Autisme op
latere leeftijd

PlusLeven

Noordhollands Dagblad

PLUS

Een souvlaki
met uitzicht

PlusReizen

De kunst van
het bellen

PlusWerken

ZATERDAG 16 NOVEMBER 2013

JFK

De kunst van het bellen

De telefoon is de rode draad door haar leven. Ze heeft tienduizend vlieguren aan de telefoon. Niet voor niets geeft ze masterclasses telefoneren. Ja, bellen kun je leren. Zelfs een congreszaal vol accountants gaat ze de kunst van bellen leren.

Tekst: Rien Floris Foto's: PR

Marianne van de Water is vasthoudend. Het gemiddelde callcenter belt drie tot vijf keer naar een klant. Marianne wel

belt ze de hele wereld af. En niet in joggingbroek met slobbertrui. „Ik heb belangrijk werk dus moet ik er uitzien alsof ik naar een afspraak ga. Gepoetst en gesnirk, rokje en hakjes aan en lippenstift op.”

De kunst van het bellen

De telefoon is de rode draad door haar leven. Ze heeft tienduizend vlieguren aan de telefoon. Niet voor niets geeft ze masterclasses telefoneren. Ja, bellen kun je leren. Zelfs een congreszaal vol accountants gaat ze de kunst van bellen leren.

Tekst: Rien Floris Foto's: PR

Marianne van de Water is vasthoudend. Het gemiddelde callcenter belt drie tot vijf keer naar een klant. Marianne wel 47 keer als het moet. Daarom schrijven we nu ook dit verhaal over haar werk. Omdat ze zoveel blijft bellen. Omdat ze voor een warm gevoel zorgt bij koud bellen. En omdat ze als je op vakantie bent zelfs even een kaartje stuurt dat in de bus ligt als je thuiskomt. Telefonisch masseren, dat kan ze. En ze weet alles van vitamine R. De R van relaties.

Pittig

Positieve spraakwaterfall Marianne heeft een achtergrond in bouw en makelaardij. De directeur van makelaarsorganisatie ERA huurde haar in met de tekst „Jij bent zo pittig aan de telefoon, wil je wat voor me bellen.” En zo werd de kiem gelegd voor haar bedrijf Q-P-S, gespecialiseerd in telefonische acquisitie op hoog niveau. „Ik heb misschien wel de helft van de CEO's uit de Quote 500 aan de lijn gehad.” En dan bedoelt ze niet hun secretaresses. „Ik kom ook niets verkopen. Ik maak afspraken voor mijn opdrachtgevers. En dan wil ik ook de persoon spreken die de beslissingen neemt. Als de secretaresse niet wil doorverbinden, probeer ik een omweg. Zo'n secretaresse moet ook wel eens naar het toilet of op vakantie en dan krijg je iemand anders aan de lijn die je wel kan overtuigen om door te verbinden.” Een eenvoudig callcenter met kantoor aan huis in Castricum. Daar staan drie schermen op een rij. Hier

belt ze de hele wereld af. En niet in joggingbroek met slobbertrui. „Ik heb belangrijk werk dus moet ik er uitzien alsof ik naar een afspraak ga. Gepoetst en gesnirk, rokje en hakjes aan en lippenstift op.” Na de makelaarsclub volgde een ICT bedrijf. „Ik dacht nog ICT? Maar als je me genoeg input geeft, ben ik een soort kameleon, een soort spons. En aan de telefoon blijkt mijn verhaal te werken. Als ik bezig ben voor Jumbo lees ik Distrifood, heb ik een financiële klant dan lees ik het Financieel Dagblad.” Voor haar klanten behaalde ze in vergelijking met andere bellers de meeste afspraken. De hoogste omzet tegen de laagste kosten, berekende het ICT bedrijf dat haar had ingehuurd.

Voorsprong

Haar telefoongeheimen aan anderen verklappen, deed Marianne lange tijd niet. „Maar nu geef ik masterclasses. Ik heb zoveel voorsprong op anderen, denk ik dan maar.” En een beetje telefoonstem is natuurlijk ook meegenomen. „Mijn stem vergeet niemand. Ik merkte dat ik in Limburg minder scoorde. Toen ontdekte ik dat als ik een octaaf lager praatte en wat rustiger, de mensen dat prettiger vinden. Een kwestie van anders inmasseren dus.” Luisteren, daar draait het om bij telefoneren. „Als ik iemand aan de lijn krijg die zegt: 'het schikt niet, want ik moet nu een cadeautje voor mijn jarige dochter kopen, bel over twee weken maar terug', dan bel ik over twee weken terug en vraag eerst of hij nog is geslaagd met het cadeautje en of het een leuk verjaarsfeest was. Kijk dan heb je meestal meteen een klik met iemand en kun je verder.”

Marianne heeft tienduizend vlieguren aan de telefoon

→ Pagina 23: „Soms voel ik me bijna een mol in de organisatie”

'Soms voel ik me bijna een mol in de organisatie'

→ Vervolg voorpagina Werken

Marianne van de Water moet zelf ook wel geloven in het product en het bedrijf waar ze voor optreedt.

„Het vonkje van de opdrachtgever moet bij mij opblaaien tot een groot vuur. Ik wil een band met de opdrachtgever krijgen, soms voel ik me bijna een mol in de organisatie.”

Van boeren tot advocaten of accountants, ze belt ze allemaal. En die accountants spreekt ze op 27 november ook toe in twee shifts van 120 man op de accountantsdag in de RAI.

„Het DNA van accountants is heel cijfermatig. Ik hoorde in workshops van accountants dat ze vaak niet zo'n band met hun klant hebben, maar ze moeten tegenwoordig wel zelf meer hun klanten werven.”

„De accountants willen uitleggen hoe ze aan die mooie reken-

som komen en de klant wil gewoon weten wat er onder de streep staat. Het is een cijferwereldje, maar daar wil ik wel eens wat schwing in brengen. Klanten vinden het vast fijn als de accountant zelf belt in plaats van een secretaresse. Dat vinden accountants misschien lastig. Ik adviseer ze 'doe eens iets wat je nog nooit hebt gedaan'. Tachtig procent van je leven is al voorprogramma. Maar twintig procent verandert wel eens. Pak die kans.”

Paspoort

Marianne van de Water is vicevoorzitter van de Stichting Vrouwelijke Entrepreneurs (SVE). Ze is eigenaar van Quorum Preliminary Sales (Q-P-S), een adviesbureau in sales en acquisitie. Eerder werkte ze bij vastgoed-bedrijven. Ze specialiseerde zich in het telefonisch verwerven van opdrachten. Ze is regelmatig gastdocent, onder andere voor de Hogeschool van Amsterdam.

