

Marjolein Dubbeldam, telefoniste/receptioniste van het jaar:

'Ik ben een duizendpoot'

Er waren meer dan 300 kandidaten, daarna 50 genomineerden en uiteindelijk 10 finalisten. Het geeft aan dat de negende editie van de verkiezing van telefoniste/receptioniste van het jaar bijzonder spannend was. Ook voor Marjolein Dubbeldam (34), die uiteindelijk beste werd verkozen. De medewerkster van Avantage Automatisering in Capelle aan den IJssel is er oprecht trots op.

Volgens de jury is Dubbeldam 'een ware ambassadrice voor het vak'. Ze scoorde zeer goed op alle criteria tijdens de mystery calls en visits en was zeer overtuigend op het onderdeel gastvrijheid. De Rotterdamse moet er haast van blozen, zo bekent ze. 'Ik probeer gewoon altijd een oprechte interesse te laten blijken in de wensen van de klant. Dat dit als zeer positief wordt ervaren, vind ik prettig om te horen. Zowel aan de balie als aan de telefoon ben ik toch het visitekaartje van Avantage. Ik ben de eerste persoon die men zien of aan de lijn krijgt.'

Een organisatie kan zich door een goede ontvangst dus echt onderscheiden?

'Ja. En de telefoniste/receptioniste speelt hierin een belangrijke rol. De eerste indruk van een bezoeker of een klant gebeurt door middel van het contact dat hij of zij met mij heeft. Dat wordt jammer genoeg nog door veel bedrijven en organisaties niet onderkend. De verkiezing is dan ook een blijk van waardering voor alle telefonistes en receptionistes.'

Overigens kregen eerdere winnaressen alleen de titel 'Telefoniste van het jaar'. Receptioniste is nu toegevoegd. Een logische combinatie?

'Ik vind van wel. Het is immers niet zo dat alleen de telefoon wordt aangenomen. In ieder geval niet in mijn geval. Ik kan mezelf eigenlijk wel omschrijven als een duizendpoot. Dus de mensen telefonisch te woord staan, maar ook klanten ontvangen, verantwoordelijk voor de catering, het maken van afspraken voor de directie en het inplannen van vergaderingen voor de rest van het personeel.'

De rol als 'spin in het web', die je nu hebt bij Avantage, ben je daar ingegroeid?

'In het verleden heb ik ook bij andere bedrijven aan de telefoon gezeten, maar ik ben hier in eerste instantie aangenomen als medewerkster van de crediteurenadministratie. Af en toe nam ik ook wel waar achter de balie en aan de telefoon. Van lieverlee is dat steeds meer geworden en toen mijn voorgangster vertrok, werd ik gevraagd of ik interesse had in de baan van telefoniste/receptioniste. Het beviel me inmiddels zo goed en ik kreeg zoveel positieve reacties, dat ik niet lang hoefde na te denken. In de loop der jaren heb ik er diverse taken bij gekregen en dan word je op een gegeven

moment gekozen tot beste telefoniste en receptioniste van Nederland!'

Er waren ruim driehonderd aanmeldingen. Hoe ben jij in deze verkiezing terecht gekomen?

'Ik ben vanuit het bedrijf opgegeven door onze algemeen directeur, mijn direct leidinggevende en wat collega's, maar ook diverse klanten en relaties hadden mijn naam doorgegeven aan Sparq, de organisator van de verkiezing. Daar spreekt toch ook waardering vanuit. Nadat een eerste schifting was gemaakt, bleven er vijftig kandidaten over, die te maken kregen met zogeheten 'mystery calls'. En nadat de tien finalisten bekend waren, werden die opnieuw 'zomaar' gebeld en kregen ze ook nog een 'mystery visit' aan de balie.'

Wat maakt van iemand een goede telefoniste

'Belangrijk is dat je positief en vrolijk overkomt. En dat je ook echt naar de klant luistert en eventueel zelf met oplossingen komt. Als telefoniste/receptioniste ben je immers meer dan alleen een doorgeefluik.' ■

WILLEM-JAN SCHAMPERS



