de 56-plusser,
de ideale klantcontactadviseur

De 56-plussers kunnen prima de plaats innemen van de jongeren die momenteel uitstromen uit de klantcontactbranche. Ze beschikken over de juiste vaardigheden, zijn loyaal en brengen rust in een team. Bedrijven die hen aannemen, zien hun uitstroom substantieel afnemen. Bovendien ontvangen ze subsidie van de overheid voor het in dienst nemen en opleiden van ouderen.

Stijgend verloop

Sinds de crisis in 2008 uitbrak, vonden veel jongeren een baan in de klantcontactcenters. Nu de arbeidsmarkt weer ruimer wordt, daalt ook de werkloosheid onder jongeren. De werkloosheid onder afgestudeerde hbo'ers ging van 7,3% begin dit jaar naar 6,5% (cijfers CBS). Dat is de eerste substantiële daling in die groep sinds het begin van de economische crisis. De daling van het totale werkloosheidscijfer van de laatste drie maanden is toe te schrijven aan 25-plussers. In maart 2016 waren 574 duizend mensen werkloos. Dit is 17 procent minder dan twee jaar geleden.

Twee uitdagingen

De klantcontactbranche krijgt door de aantrekkende economie de komende twee à drie jaar te maken met twee uitdagingen.

1. Naar verwachting zullen de verloopcijfers toenemen tot 35 à 50 procent. Per medewerker die vertrekt is dit een kostenpost van 10.000 euro. Dit bedrag is gebaseerd op uitgaven voor werving & selectie, opleiding, inwerken, coaching, lagere afhandeltijden en vervanging.
2. Nieuwe medewerkers zijn lastiger te vinden. Vooral hbo-opgeleiden zien voldoende alternatieven op de arbeidsmarkt en zullen niet kiezen voor de klantcontactbranche.

Een logisch alternatief: de 56-plusser

Als het lastig vissen wordt in een vijver met steeds minder jongeren, kun je een andere vijver zoeken waar je dezelfde kwaliteit aan de haak kunt slaan. Nederland beschikt over een enorme groep beschikbare, goed opgeleide medewerkers. Ze hebben een gedegen achtergrond in de financiële wereld, verkoop, retail, zorg of onderwijs. Jobhoppen hoeven ze niet zo nodig. En: ze willen graag aan de slag. Het is een groep stabiele, loyale medewerkers: de 56-plussers.

Meer dan de helft van de mensen in de WW is ouder dan vijftig jaar. Dat is een potentieel van ruim 300.000 mensen. Door een reorganisatie of faillissement zijn ze in de WW terechtgekomen. Ze hebben nog zeker elf jaar voor de boeg tot hun pensioen, op hun 67ste. Hun WW dekt die periode bij lange na niet. Logisch dus dat deze mensen in zijn voor een nieuwe stap in hun loopbaan.

Weg met die vooroordelen

Ouderen en de arbeidsmarkt, bedrijven vinden het vaak een lastige combinatie. Als ze een baan hebben, krijgen ze minder vaak de kans om een opleiding te volgen en minder vaak promotie. Zoeken ze een baan, dan vinden ze die zelden. Ook in de klantcontactorganisaties zijn ze maar weinig te vinden. Dat heeft alles te maken met vooroordelen: ouderen zijn vaak ziek, leren traag, kunnen niet met de hedendaagse techniek uit de voeten, en zijn duur. Bovendien zijn ze…. nou ja, oud. Deze opvattingen zijn niet juist, blijkt uit onderzoek van TNO Arbeid.

1. Hoezo vaak ziek?

Ouderen melden zich juist minder vaak ziek dan jongeren. Vanaf 55 jaar neemt hun verzuim zelfs af. Het zijn opvallend vaak ‘nulverzuimers’ zoals dat heet. Voor wissewasjes zoals zieke kinderen of katers blijven ze niet thuis. Wel is het zo: zijn ouderen ziek, dan is er echt wat aan de hand en zijn ze langer uit de running.

2. Hoezo traag leren?

Ouderen kunnen net zo goed nieuwe technieken en computervaardigheden onder de knie krijgen als jongeren. 56-plussers leren wel anders: liever niet klassikaal en met abstracte lesstof. Door te leren in de praktijk, met concrete stof die goed aansluit bij het werk, worden er goede resultaten behaald.

3. Hoezo onhandig met nieuwe techniek?

De software in klantcontactcentra wordt steeds gebruiksvriendelijker. De vele systemen waartussen een medewerker vaak moet schakelen (soms wel vijftien), zijn tegenwoordig handig te koppelen. De klantcontactadviseur werkt hierdoor voor zijn gevoel in één omgeving. Zo kan de adviseur zich echt richten op het gesprek met de klant.

4. Hoezo duur?

Het is maar hoe je het bekijkt. In de klantcontactbranche kost de uitstroom van jongeren, van wie bijna de helft na een maand alweer vertrekt, € 10.000 euro per persoon. 56-plussers blijven langer bij een werkgever. De kosten voor uitstroom zullen dus dalen. Tegenover een wat lagere productiviteit (minder afgehandelde calls per uur) staat een hogere klanttevredenheid per call. Werkgevers profiteren bovendien van financiële voordelen als ze werken met 56-plussers. De overheid (landelijk en gemeentelijk) biedt interessante subsidies om deze doelgroep aan het werk te krijgen. Het UWV stelt scholingsvouchers beschikbaar. Voor kosten van een opleiding kunt u 1000 euro aanvragen. Deze is bedoeld voor een opleiding die de nieuwe medewerker nodig heeft om zijn functie goed uit te oefenen.

5. Hoezo oud?

Nederland vergrijst. Ook úw klanten worden ouder. Zij vinden het prettig om een goed gesprek te voeren met iemand met levenservaring, iemand die zich kan verplaatsen in hun situatie. Zij zullen tevredener zijn over het contact met uw medewerker. En dat is zeer waardevol: de klantenservice is een van de weinige plekken waar medewerkers van een organisatie direct contact hebben met klanten. Hier kun je je onderscheiden van de concurrent: met een afdoende oplossing van klachten, met een goed gesprek. Gelukkig durven steeds meer organisaties de AHT los te laten en krijgen adviseurs de ruimte om het contact met de klant op hun eigen manier vorm te geven en af te handelen. Dit resulteert direct in een hogere NPS of klanttevredenheid.

Conclusie: 56-plusser, de ideale klantcontactadviseur

Door de krappere arbeidsmarkt zal de klantcontactbranche de komende jaren steeds meer moeite krijgen jonge hbo'ers te werven en te houden. 56-plussers kunnen de plaats van deze jongeren prima innemen. Zij hebben een goede algemene ontwikkeling, zijn gemotiveerd, en voelen door hun levenservaring de klanten goed aan. Door hun loyaliteit zullen de kosten voor uitstroom dalen. Diverse financiële regelingen maken het bovendien aantrekkelijk hen in dienst te nemen. Talent4Service kent de groep 56-plussers door en door. Door onze nauwe samenwerking met overheid, onderwijsinstanties en bedrijfsleven helpen wij u uw vacatures te vervullen met mensen uit deze doelgroep. Het gehele wervingsproces nemen wij u uit handen. Wij zorgen voor een goede selectie van kandidaten, bieden opleiding indien nodig, en zorgen dat de kandidaten klaar zijn om bij u aan de slag te gaan.

'Ik wil graag iets betekenen'

Jan (61) was een jaar werkloos. Via Talent4Service is hij weer aan het werk.

Jaren werkte Jan in het onderwijs. Hij kreeg een burn-out, belandde in de ziektewet en was daarna een jaar werkloos. Hij wilde graag weer een baan waar hij elke dag met plezier naar toe kon gaan. Die vond hij via Talent4Service. 'Als mensenmens krijg ik energie van contact met anderen, en dat heb ik nu volop. Ik wil graag iets betekenen en dat kan bij Talent4Service. ' Het leukste aan zijn werk vindt hij het klantcontact. Door klanten zo goed mogelijk te helpen kan hij daadwerkelijk iets voor ze betekenen. Jans advies voor werkeloze 56-plussers: 'Je bent wie je bent en weet wat je kunt. Blijf dus vooral jezelf. Dan vind je zeker een leuke baan. Kijk maar naar mij.'

Talent4Service

Goed klantcontact. Maar dan anders.

Talent4Service helpt mensen een nieuwe start te maken en duurzaam aan het werk te gaan in de klantcontact- en servicebranche. Daarbij werft Talent4Service bij voorkeur uit subsidiabele doelgroepen: zo krijgt de werkgever goede, gemotiveerde medewerkers tegen een zeer scherp all-in uurtarief. Om duurzame werkgelegenheid te creëren werkt Talent4Service nauw samen met overheid, onderwijsinstanties en bedrijfsleven. Talent4Service heeft de contacten, kennis en middelen om de juiste partijen bij elkaar te brengen. En zo de beste oplossing te vinden voor elk personeelsvraagstuk.

Contact

Wilt u weten wat Talent4Service voor u kan betekenen, neem dan contact op met directeur Jorien Wesseling:

E: jorien@talent4service.nl

T: 06 5370 3948