

#-2 Inhoud

#-1	Voorwoord Brad Cleveland	9
#0	Voorwoord en leeswijzer	11
#1	Het contactcenter op de snijtafel	17
	1. Een analyse van het verschijnsel contactcenter	18
	2. Het denkkader van Mintzberg: arbeidsdeling en specialisatie	21
	3. Standaardisatie: regels en procedures	32
	4. Waarom werken contactcenters niet?	38
	5. Het 7S-model van McKinsey	39
	6. Strategy	42
	7. Structure	52
	8. Systems	61
	9. Staff	85
	10. Style	96
	11. Skills	105
	12. Shared Values	110
#2	Connected customer service – de belangrijkste trends en ontwikkelingen	117
	1. Tien jaar verandering in customer service	119
	2. Internet heeft de wereld klein en groot gemaakt	123
	3. De arbeidsmarkt verandert mee	138
	4. Nieuwe eigenschappen voor succes	139
	5. Trends voor de komende jaren	141

#3	Personeel vinden, behouden en kwijtraken – de strategie	157
	1. Strategische keuzen	158
	2. Personeel speelt de hoofdrol in het serviceproces	161
	3. Workforce management	164
	4. Strategische planning: externe ontwikkelingen	168
	5. Ontwikkelingen op het vlak van servicevoorkeuren en kanalen	176
	6. Tactische en operationele planning	182
#4	Agents vinden: werving, selectie en contracten	185
	1. Werving en selectie <i>in een notendop</i>	187
	2. Het organiseren van recruitment	189
	3. Doelgroepen in de arbeidsmarkt	201
	4. Selectie: een kans om goed te kiezen	205
	5. Fraudepreventie	217
	6. Contracten	225
#5	Het intelligente contactcenter – kennis, informatie, trainen en opleiden	235
	1. Lerende organisaties	237
	2. Competentiemanagement en kennismangement	238
	3. Training en opleiding in (facilitaire) contactcenters	263
	5. E-learning	273
	6. Business games, serious games en rollenspelen	277
	7. Inwerkprogramma	283
#6	Workforce management – het organiseren van flexibiliteit	287
	1. Plannen is het organiseren van flexibiliteit	288
	2. Forecasting	291
	3. Planning	294
	4. Andere vormen van flexibiliteit	305

5.	Thuiswerken voor agents	306
6.	Outsourcing	323
7.	Offshoring	328
8.	Flexibiliteit realiseren met workforce management tools	337
#7	Agents behouden – coaching en begeleiding	341
1.	Motivatiepatronen	342
2.	Van aanhoudende frustratie naar stress	348
3.	Empowerment	355
4.	Arbeidsomstandigheden: fysieke stressoren en omgevingsfactoren	359
5.	Stemgebruik	363
6.	Geluid in het contactcenter	367
7.	Balanceren in het contactcenter	370
8.	Nieuw leiderschap	372
9.	Coachend leidinggeven	376
10.	Monitoring	379
#8	Agents beoordelen en belonen	387
1.	Beoordelen = meten	388
2.	Managers en KPI's	391
3.	Wie is de beoordelaar?	396
4.	Beoordelingsprocedures	402
5.	Beloning, bonus en toeslagen	403
6.	Secundaire arbeidsvoorwaarden	408
#9	Agents kwijtraken – verloop en verzuim	413
1.	Verloopcijfer	414
2.	Effecten en kosten van verloop	416
3.	Terugdringen van verloop	427
4.	Ziekteverzuim	434
5.	Verlof	442
6.	Ontslag	442

#10	Epiloog	449
#11	Dankwoord	451
	Overzicht van opgenomen cases	453
	Noten, bronnen	455
	Literatuur	461
	Trefwoordenregister	463