

# In het holst van de nacht bellen naar het CCC

**H**et is midden in de nacht. Iedereen slaapt. Behalve op de callcenters van de bank. Tussen middernacht en 's ochtends acht uur beantwoorden drie tot vijf wakere agents gemiddeld vijftig binnenkomende telefoontjes. Echt druk is het 's nachts niet. Toch is het wel degelijk nuttig ook buiten kantoor tijden bereikbaar te zijn.

'Mensen die op vakantie aan de andere kant van wereld hun bankpas verliezen, weten soms alleen ons telefoonnummer nog. Wij zijn voor hen dan de laatste strohalm', vertelt agent Jaap Smolenaars. Toch kan Jaap niet alle klanten helpen. Beleggers bijvoorbeeld kunnen de beleggingslijn alleen tussen zeven uur 's ochtends en twaalf uur 's nachts bereiken om orders op te geven. 'Nu de beurs aantrekt, bellen sommige beleggers ook 's nachts.' Jaap vraagt deze bellers vriendelijk de volgende ochtend opnieuw contact op te nemen. Het onderhoud van computersystemen vindt 's nachts

plaats. Dit maakt het aangrijpen van verkoopkansen lastig. Mary Zonneveld: 'Laatst had ik de mogelijkheid zes producten te verkopen. Helaas lukte dat niet, omdat de systemen het niet deden.' Bovendien wordt er 's nachts niet veel gebeld met de bedoeling een

product af te nemen. Soms heeft een agent geluk. 'Laatst sprak ik een klant die niet slapen kon. Daar heb ik toen het krediet van kunnen verhogen.' En nachtelijke telefoontjes van eenzame bellers die om een praatje verlegen zitten, dronken grappenmakers of

andere plaaggeesten? 'Die krijgen we nauwelijks. Het lijkt wel of het aantal ongewenste telefoontjes is afgenomen sinds ons telefoonnummer niet meer gratis is', aldus Mary. De nare telefoontjes die Jaap krijgt, zijn vooral van kinderen die tijdens de schoolvakanties bellen. 'Ik heb daar niet zo'n probleem mee. Zolang je maar rustig blijft, is er niets aan de hand.'

Manager Saleslijnen Adriëne van Rijckevoersel benadrukt dat ABN AMRO zich van de concurrentie onderscheidt door continu bereikbaar te zijn. 'Dat je ons op elk moment van de dag telefonisch kunt bereiken is ongeëvenaard. Dat doet geen enkele concurrent ons na.' Agent Nico Spaans vult aan: 'ABN AMRO wil altijd voor haar klanten bereikbaar zijn. Daar wordt geen concessie aan gedaan. Bovendien is het gewoon nuttig. Voor klanten die uit Australië bellen, is het wél kantoor tijd. We zijn er altijd voor onze klanten. Waar en wanneer dan ook. Het is leuk dat te kunnen zeggen.'



24-7-SERVICE

ABN AMRO is een groep bank en verzekering die 24 uur per dag 7 dagen in de week 24 uur open is voor u. Het is de meest uitgebreide service van Nederland. Het is de meest uitgebreide service van Nederland. Het is de meest uitgebreide service van Nederland.

Meer mogelijk maken ABN AMRO