



Breddels + Leusveld: Bruisend Bellen!

‘Ria, kom je erbij?’ Eline Breddels roept haar collega. Tegen mij: ‘Dit interview doen we natuurlijk samen. Ze is onmisbaar!’ Breddels + Leusveld in Lochem is een bedrijvig teleservices-bureau waar de telefoon niet stil staat. In opdracht van diverse bedrijven worden klanten nagebeld, telefonische afspraken gemaakt voor de buitendienst, marketingonderzoek verricht én nieuwe klanten verworven. Toch hangt er een rustige sfeer op het kantoor.

Cappuccino

‘Ons bedrijf is eigenlijk ontstaan in een croissanterie,’ vertelt Ria Leusveld als ze erbij is komen zitten. ‘Naar aanleiding van onze ervaringen in de callcenterwereld wilden we het anders, meer persoonlijk aanpakken. Kleinschalig, specialistisch, gebruikmakend van herintreders en géén ‘no cure, no pay’-regelingen.’ In de loop der tijd zijn de diensten van Breddels + Leusveld aanzienlijk uitgebreid. Ze beheren agenda’s van klanten, doen onderzoek voor de klant naar de meest geschikte belgroep of kijken naar concurrenten op de markt. ‘We denken graag mee met onze klanten. Alles is mogelijk en altijd in overleg. En dat allemaal na het drinken van een cappuccino!’ lacht Eline.

Wipkip

Dat deze kleinschalige aanpak werkt, blijkt uit het gevarieerde klantenbestand. ‘Van diepvriesmaaltijd tot wipkip! De branches zijn erg uiteenlopend. We gaan voorafgaand aan een belactie altijd

eerst op bezoek,’ legt Eline uit. ‘Niet alleen om te inventariseren wat een klant precies wil, maar tevens om de sfeer te proeven. Om die reden maken onze telecedentes en de klant altijd een keer kennis met elkaar. Dat gebeurt dan hier op kantoor of op het bedrijf van de klant. Je kunt tenslotte het beste voor een klant bellen als je een goed beeld hebt van degene waarvoor je belt.’ Deze telecedentes worden niet zomaar aangenomen. ‘We letten daarbij op veel factoren; vindt iemand het leuk om te bellen, hebben ze een commercieel gevoel.’ Daarnaast maakt Breddels + Leusveld geen gebruik van studenten, maar van herintredende dames. ‘Met hun levenservaring kunnen ze zich aan een bedrijf spiegelen. Onze kwaliteit blijft zo gegarandeerd, we zijn dus absoluut niet te vergelijken met een callcenter.’

Belactie

De klanten van Breddels + Leusveld verschillen sterk in omvang. ‘We bellen voor eenmanszaken, maar ook voor grote bedrijven zoals bijvoorbeeld sportartikelenproducent en -leverancier Nijha. We zijn door onze aanpak zeer flexibel,’ zegt Ria. ‘Zo pakte de belactie voor een coatingbedrijf ooit zo succesvol uit, dat we halverwege zijn gestopt. Het bedrijf kreeg zoveel afspraken dat we een belpauze moesten inlassen.’ Ook agendabeheer behoort tot de mogelijkheden. ‘We ontzorgen onze klanten. En dan plannen we de agenda niet lukraak vol afspraken zodat een rayonmanager van hot naar her moet reizen. We werken met een postcodekaart om onnodig rijden te voorkomen.’

Bruisen

De verdeling binnen het bedrijf is helder. Eline onderhoudt de contacten met de klanten. ‘Ik denk graag mee met de klant; welke belgroep is geschikt, waar houden we rekening mee bij het plannen van afspraken. Het voor en na gedeelte eigenlijk.’ Ria gaat over het daadwerkelijke bellen zelf. ‘Het middenstuk van ons bedrijf. Ik kijk bijvoorbeeld wat er gezegd moet worden en welke telecedentes het meest geschikt zijn voor de klus. We zorgen daarmee voor herkenning. Een klant wordt altijd door dezelfde stem teruggebeld. We worden daardoor echt onderdeel van het bedrijf. Wanneer we het uitleggen zijn mensen soms echt verbaasd.’ De twee enthousiaste vrouwen, die bruisen van de ideeën, vormen met hun teleservices-bureau een unieke combinatie. ‘We zijn bijna berucht,’ lacht Ria. ‘Zo had ik laatst een heer aan de lijn die vroeg of ik van Breddels + Leusveld was. Na mijn bevestigende antwoord zei hij dat we in de regio zeer goed aangeschreven staan. Altijd leuk om te horen natuurlijk!’

**breddels
+ leusveld**
TELESERVICES

Breddels + Leusveld

Aalsvoort 5
7241 MA LOCHEM
T 0573 - 25 12 02
F 0573 - 25 12 03
info@breddelsenleusveld.nl
www.breddelsenleusveld.nl