



Direktør Kenneth Steen og de syv ny-rekrutterede piger inden afrejsen til Spanien.

Fotos: Henrik Forby Jensen

TopCall udvider på solkysten

TELEFONSERVICE: Næstved-virksomhedens nye afdeling i Malaga tiltrækker studier fra hele landet.

Af Henrik Forby Jensen

NÆSTVED: - Det kunne godt være lidt frækt. Giv sådan lidt »splash!«. Mon de overheadet har sådan nogle stole i Spanien, spørger HR-chef Kaya Olsen og kigger op fra skærmen.

- Ja, så er det »velkommen til Sverige. Eller Brøndby«, svarer virksomhedsdirektør og ejer af TopCall, Kenneth Steen med henvisning til stolens farver.

De to smiler og går hver til sit. Indretningen af TopCalls nye kontor må vente.

Skarpe piger

Virksomheden har sin base på Axeltorv i Næstved, men står over for en udvidelse. Op træningen af receptionister er netop gået i gang, og i august måned besvarer de ny-rekrutterede piger de første opkald fra Malaga.

- Som Næstved-virksomhed tiltrækker vi lokale piger, der gerne vil være

receptionister. De er typisk 25 til 35 år. I Malaga ligger der nogle oplevelser, der tiltrækker nogle super skarpe piger. De er lige blevet studenter og vil have et sabbatår eller to. Idéen er at få noget bredde i vores rekruttering, siger Kenneth Steen.

Solskinshumor

Et vigtigt konkurrenceparamter for TopCall er en så svar størrelse som godt humor. Virksomheden beskæftiger sig med telefonpasning og kundeservice. Værdierne handler om at være »imødekomende, hjælpsom og kvalitetsbevidst«. De cirka 400 kunder skal have en professionel og venlig service, hvor det gode humor hos TopCalls medarbejdere kan høres i telefonen. Derfor lægger Kenneth Steen også stor vægt på, at hans piger har det godt. Arbejdsglæden er helt afgørende.

- Vores varemærke er »de glade stemmer i telefonen«. Vi smiler ned i telefonen, og det kan kunderne mærke, mener direktøren.

Han ansætter indtil videre kun piger, og det er der flere grunde til. Virksomheden definerer sig selv som »high end« og tager blandt andet mange opkald fra kendte danskere som telefonpasser for firmaet N'Age, der arbejder med botox og restylane.



Sahra Hein under oplæring af HR-chef Kaya Olsen.

- Nogle kunder forventer, at en pige tager telefonen og vi vælter os altså ikke i mandlige ansøgere. Det er piger. Men hvis vi for eksempel får et mobilselskab som kunde, vil det være ligegyldigt, om det er en dreng eller en pige. Det vil også give et dynamisk arbejdsmiljø, mener direktøren. Han forventer inden for et par år også at begynde at ansætte drenge hos TopCall.

På Axeltorv besvarer pigerne dagligt 1800 opkald. Der er tryk på telefonerne, og for at holde pigernes humor oppe sørger Kenneth Steen for hygge på arbejdspladsen. Han inviterer også pigerne ud at spise med jævne mellemrum.

- Vi arbejder med at være meget gode over for hinan-

den for en autoforhandler uden problemer:

- Hellerup Autocenter - det er Sahra. Han er ikke ved telefonen lige nu - kan jeg lægge en besked til ham? Ja. Ja. Hej-hej.

- Du kunne godt lige have spurgt: »Hvad er det angående? Ellers var det fint, instruerer Kay Olsen.

Hyggeligt og trygt

Kenneth Steen lægger ikke skjul på, at det lavere lønningsniveau i Spanien spiller en rolle for udvidelsen - pigerne i Malaga får en månedsløn på cirka det halve af pigerne på Axeltorv. Den præcise timeløn vil direktøren gerne holde for sig selv af hensyn til konkurrenterne. Men hensynet til solskin i pigernes stemme er mindst lige så vigtig. Og ambitionerne er store. I 2016 planlægger han at udvide med en afdeling i Sverige, og i 2017 følger et nyt kontor i Norge.

- Med udvidelsen håber vi at kunne fastholde vores konkurrenceevne på det danske marked. Men altså - hvis vi udelukkende gjorde det for at få billig arbejdskraft, havde vi valgt at udvide i Thailand eller Ukraine. Men vi har valgt Spanien. Det skal være hyggeligt og trygt for pigerne, og det kan vi kun sikre inden for Europas grænser, forklarer han.

- Jeg vil gerne prøve at bo i Spanien, og det virker som et godt firma. De har fundet en lejlighed til os og hjælper os med alle de praktiske ting, siger hun med et stort smil.

Hun klarer sin første opringning som receptionist

FAKTA

- TopCall åbner nyt kontor i Malaga den 5. august.
- På kontoret vil der som udgangspunkt være fem receptionister og en teamleder. Desuden vil en coach være med i den første tid.
- Kontoret i Malaga vil tage sig af telefonpasning, back up på samtaler, reception-funktion og omstilling. Rådgivning om produkter og lagerstyring vil fortsat ske fra kontoret i Næstved.
- TopCall har i dag cirka 400 kunder og besvarer dagligt 1800 opkald.
- Virksomheden betegner sig selv som »high end«, og kundeskredsen spænder lige fra N'Age til Danske Bedemænd.

Kilde: Kenneth Steen, TopCall