



Hammerslag: Hvor mange millioner tror du den gik for?

SEKTION 2 SIDE 14

Erhvervsskolereform: Karakterkravet ville have udelukket hver tredje elev

SEKTION 2 SIDE 1, 6 OG 7

Sjællandske

NÅR DER SKER NOGET



www.sn.dk • Årgang 199 nr. 48 • Uge 9 • Løssalg: 16 kr.

ONSDAG 26. FEBRUAR 2014

SEKTION 1

Sjællandske • ONSDAG 26. FEBRUAR 2014

3

TopCall tager telefonen

TELEFONSERVICE:

Flere og flere lader TopCall tage telefonen. På fire år er virksomheden gået fra en til 15 medarbejdere og tre forskellige adresser.

» Pigerne er glade for, at vi er flyttet fra Banegårdspladsen til Axeltorv. De synes, det er sjovere at se ud på torvet.

Kenneth Steen, ejer

Af Robert Andersen

NÆSTVED: De er ikke helt kommet på plads endnu. Væggene er bare, og der står stadig kasser hist og pist, da Sjællandske aflægger TopCall et besøg, men stolene er besat. Der er en stille summen af lavmælt telefonpasiar.

Firmaet ledes og ejes af Kenneth Steen og er netop flyttet ind i nye lokaler på Axeltorv. Den store succes, som Topcall har oplevet, har tvunget Kenneth Steen til igen at flytte til større lokaler.

Pigerne er glade for, at vi er flyttet fra Banegårdspladsen til Axeltorv. De synes, det er sjovere at se ud på torvet, siger Kenneth Steen med et smil.

Han var ved at flytte hele forretningen til København, men besindede sig - især fordi mange af de ansatte kommer fra lokalområdet.

Hele landet

Topcall er gået fra en til 15 ansatte på fire år. En succes, der glæder ejeren, men han virker også lidt overrasket.

På den anden side så mener han, at de leverer et rigtig godt produkt, og at det er

her man skal finde kilden til succes.

Kenneth Steen kalder det et krydsfelt mellem kundeservice og teknik, og det er især det, han synes er spændende.

TopCall lever af at tage telefonen for andre virksomheder. Store som små.

- Det kan være en advokat eller en akupunktør eller måske en håndværker, siger Kenneth Steen.

TopCall får viderestillet opkaldene fra kunden og har ofte også adgang til kalenderen. Pigerne, og det er kun piger, tager så mod beskeden og opretter aftaler og servicerer kundens kunde.

Reception

Det er en god forretning for alle parter, mener Kenneth Steen. Kunderne kan altid få fat i en medarbejder, og ingen mister derfor hverken nye eller gamle kunder på grund af en telefon, der ikke bliver taget. Det giver tryk, og Kenneth Steen har en god forretning.

- Vi har over 300 kunder, og vi tager cirka 1200 opkald om dagen, siger han.

Der er kunder fra hele



Kenneth Steen har succes med sit firma. Det vokser jævnt. Der er fokus på kunderne, men også på at have det sjovt, mener han. Og de vil gerne være flere medarbejdere. Foto: Bjørn Armbjørn

landet, men flest fra Hovedstadsområdet.

Virksomheder kan spare en lønning til en receptionist, og advokater, revisorer og lignende kan viderestille telefonen på bestemte tider, så de kan koncentrere sig om en større opgave.

- Vi har kunder, hvor vi tager alle opkald frem til kl. 13. Mange opgaver har vi allerede klarlagt for vores kunder. Vi tager både imod ordrer og servicerer dem, siger Kenneth Steen.

Det gør TopCall tilsyneladende så godt, at virksomheden er i konstant vækst, men det sker i et moderat tempo, så alle kan følge med, og man altid er tro mod hele ideen.

Kenneth Steen og hans medarbejdere er meget omhyggelige med at vælge de rette medarbejdere. Service-genet skal være meget veludviklet, og rigtig gode danskundskaber er et must. Man skal desuden passe ind i gruppen - det er meget vigtigt.

- Vi er lidt som en familie. Vi har det godt med hinanden, siger han.

I ny og næ hændes det, at de mennesker, der ringer ind, opdager, at de er blevet videre stillet til et callcenter, og andre kunder er mødt op på den virksomhed, de troede de ringede til, for at spørge efter hende, de lige har talt med, men det tager de med god humor, fortæller Kenneth Steen.

Fredag 28. februar kl. 15-18 holder TopCall reception på Axeltorv 8 i anledning af, at man er flyttet ind i de nye lokaler, og Kenneth Steen håber, at mange vil kigge forbi, for alle er velkomne.

» Det kan være en advokat eller en akupunktør eller måske en håndværker.

Kenneth Steen, ejer