



HET BEDRIJF

Frontline Solutions ondersteunt sinds 1990 haar klanten met het realiseren van een hogere klanttevredenheid, hogere efficiency en lagere kosten, door het leveren, implementeren en beheren van innovatieve en duurzame klantcontactoplossingen voor de volledige customer journey. Het bedrijf beschikt over een rijke ervaring op het gebied van routing, webcare, CRM en workforcemanagement, actief in alle sectoren en thuis in alle markten in Nederland en België. Met haar klanten vertaalt Frontline Solutions de uitdagingen op het gebied van klantcontact naar realiseerbare oplossingen.



KANDIDAAT

Peter Brouwer
Senior Accountmanager
Per: 1 september 2022

Op het moment dat we hebben afgesproken, werkt Peter Brouwer (53) twee dagen voor Frontline Solutions en genoot daarvoor van een lange vakantie. 'Bij thuiskomst lag er een kaart met succeswensen en dat werd op de eerste ochtend vervolmaakt met een kop goede koffie met Hans, een geïnstalleerde laptop, telefoon én een bos bloemen voor mijn vrouw.' Een warm welkom, dus.

Brouwer: 'Zeker! Veel positiviteit en bereidwilligheid om nieuwe mensen hartelijk te ontvangen en te helpen waar nodig.' Brouwer heeft veel ervaring op het gebied van klantcontact/customer experience en heeft altijd gewerkt aan de BPO-kant met de technologie die Frontline Solutions levert. 'Als accountmanager zal ik me met name richten op het overheidssegment, daar heb ik ervaring mee en voel me er senang bij. Ik wil via onze diensten graag toegevoegde waarde leveren voor opdrachtgevers om hun afhandeling van klantcontact nog professioneler te laten zijn, waarmee zij een nog betere dienstverlening kunnen neerzetten in de markt.'

Brouwer en algemeen directeur Reuver kennen elkaar al sinds 2006 uit de markt en hadden de afgelopen jaren regelmatig contact. 'Tijdens

'KLANTCONTACT VERANDERT FLINK DOOR ALLE DIGITALISERINGS- EN EFFICIENCYSLAGEN'

de laatste editie van Open Varen (juni 2022 – red.) werd een en ander wat concreter en ging hij mee als kandidaat via het werving- en selectiebureau waar de vacature uitstond.' Brouwer draaide vervolgens mee in de procedure en kwam als beste kandidaat uit de bus. Een uitkomst waar Reuver blij mee is. 'Onze klanten willen vooral het effect van onze dienstverlening merken in onder meer bereikbaarheid. Dan dat betekent dat ik niet zozeer geïnteresseerd was in Peter's technische deskundigheid, maar vooral dat hij snapt hoe een contactcenter wordt gerund en wat er allemaal aan technologie nodig is om dat te verbeteren. Er gebeurt genoeg in de markt, dus zijn agenda zit direct al vol.'

De wereld van klantcontact is voor Brouwer nog altijd een interessante. 'Het is flink aan het veranderen en er is veel dynamiek met allerlei digitaliserings- en efficiencycyclen. Er is veel aandacht voor de customer journey waarbij organisaties al die punten bij elkaar moeten zien te brengen om een 360 graden klantbeeld te krijgen.'

De focus van Frontline Solutions ligt op groei en ontwikkeling en het bedrijf heeft gekozen voor het customer intimacy-model. De klant staat altijd centraal. Reuver: 'We worden ook niet gehinderd door allerlei corporate regels; we zijn een club met 35 personen, kunnen vrij ondernemen en zijn gewend om af en toe gewoon een stapje extra te zetten voor onze klanten. We zitten niet gevangen in procedures, willen gestaag groeien en tevreden klanten hebben die we helpen met de uitdagingen die ze tegenkomen op het gebied van klantcontact. Daarvoor hebben wij dan de oplossingen én de juiste mensen aan boord.' 🗣️

HIRING MANAGER

Hans Reuver

Algemeen directeur

Sinds: September 2018

