

U staat er niet tussen deze maand? Misschien wel op [www.telecommerce.nl/journaal](http://www.telecommerce.nl/journaal)

**W**e schuiven alle dagelijkse zorgen weer voor even terzijde. Sinterklaas heeft het land net verlaten en de kerstman haalt zijn rendieren al bijna van stal. De commercie heeft het voor elkaar gekregen dat de twee festijnen perfect in elkaar overlopen. Sinterklaasartikelen liggen in bepaalde warenhuizen gebroederlijk naast de kerstcadeaus. Niet alleen tijdtechnisch heel verantwoord, ook goed voor het milieu. Immers, u kunt de inkopen eenvoudigweg in één keer doen. U moet alleen beschikken over een uitgekiend plan om de cadeaus goed te verbergen voor al te nieuwsgierige gezinsleden. Gelukkig is er de file huiswaarts die u voldoende tijd geeft om ook dat varkentje te wassen. Een ANWB-filealarm erbij en u hebt ook nog tijd om een verlanglijstje voor de zaak op te stellen. Wat wenst u nu eigenlijk? Een mooi service level of zijn er meer ambities voor het komende jaar? Vreest u dat uw boot, net als die van de sint, vastloopt of is het met een slimme - en klantgerichte - wens te voorkomen? Ik vraag het enkele van uw lotgenoten in de branche. Ik wens u vanaf deze plek alvast hele fijne feestdagen en een creatief en inspirerend 2009 toe. Tot in het nieuwe jaar!

Tekst & Beeld: Geert van Ouwerkerk



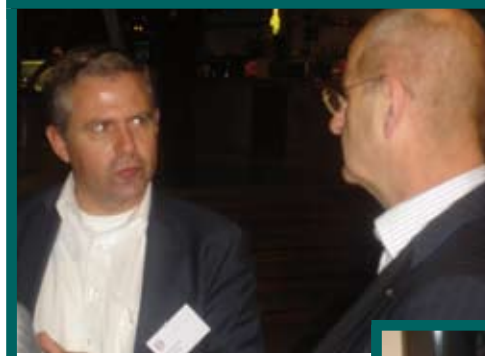
### AUF WIEDERSEHN!?

**Jeroen van Hooff** (Randstad Callflex) wenst **Louis Breukelman** (ex-Tempo-Team) veel succes in zijn nieuwe functie bij Olympia in Duitsland. Benieuwd wie de bestuursfunctie van Louis binnen VCN gaat opvolgen.



**Monique Logger** (UpSell) vertelt tijdens het eten na afloop van het VCN Congres hoe het in elkaar zit. **Maarten Gulien** (D-Reizen) denkt er het zijne van.

Culinair zit het goed in elkaar tijdens de uitreiking van de Telefoniste van het Jaar-verkiezing. **Ramon Beuk** verzorgt in zijn Glazen Ruimte te Maarsse ook voor een goede cocktail-bar. Geen wensen meer!



Stevige discussie tussen **Kees Heutink** (CP Sharing) en **Gerard Burgering** (Burgeoning). Verrast kijkt Gerard op als ik hem om zijn wens voor de branche vraag. Geheel in Sinterklaasstijl antwoordt hij: 'Sinterklaas kapoentje, gooi wat oprechte klantaandacht in mijn schoentje, doe wat agent-compassie in mijn laarsje, dank u Sinterklaasje.'

Tja, niet iedereen wil tijdens een goed gesprek worden gestoord. Terwijl **Bob van Dam** (Massxess) nog enigszins meewarig mijn kant op kijkt, is **Gerard Mols** (Priority) wel heel erg duidelijk!



### STOP THE PRESS!



**Renee Philippi-Geene** (Sparq) heeft ook dit jaar weer een trotse winnares. **Petra Hauer** (Bluestone Accountants & Belastingadviseurs) mag zich een jaar lang Telefoniste van het Jaar noemen. **Ramon Beuk** is het zeker eens met de strenge jury. Op mijn vraag wat Renee wenst, antwoordt zij direct: 'Sparq wenst dat in 2009 ondernemingen blijven investeren in klantcontact en elk contact alst een klant zien.'