



cirrus

Staffing Services

Cirrus Staffing Services

Succesvolle contact centers worden gekenmerkt door een dynamische inrichting. Naast een kern van vast personeel kan een beroep worden gedaan op een groep flexibel inzetbare medewerkers. Deze combinatie stelt contact centers in staat om adequaat en pro-actief te reageren op zowel voorspelde als onverwachte fluctuaties in het werkaanbod.



Flexibilisering van de personele bezetting kan op diverse manieren worden vormgegeven, met uitzenden en detacheren als belangrijke oplossingen. Op beide fronten heeft Cirrus specifieke formules ontwikkeld. Diensten die opdrachtgevers in staat stellen om -op kwalitatief hoogstaand niveau- de gewenste flexibiliteit te realiseren. En dat op een manier die flexwerkers garanties biedt op leuk en afwisselend werk.

Werkwijze

Cirrus is specialist in de flexibele instroom van contact center agents die hoge kwaliteit willen leveren, met maximale efficiency. Door jarenlange ervaring en een omvangrijke groep klanten

staan wij midden in de markt. Op basis van 'best practices' ontwikkelen en perfectioneren wij voortdurend onze manier van werken. Dit is een continu proces: de contact center markt is immers ook volop in beweging!

Ten aanzien van de werving en selectie van flexkrachten bestaat de Cirrus werkwijze uit een aantal duidelijke stappen:

Projectvoorbereiding: iedere opdrachtgever maakt aanspraak op 'dedicated account management', zodat duidelijk is wie er als (resultaatverantwoordelijk) aanspreekpunt optreden. Het account management draagt zorg voor een zorgvuldige analyse van de behoeften van een opdrachtgever en adviseert deze pro-actief ten aanzien van personeelsvoorziening. Er is overeenstemming over functieprofielen, de werving & selectie methodiek en er worden resultaatafspraken gemaakt.

Werving kandidaten: de recruitment afdeling van Cirrus is continu pro-actief op zoek naar geschikte kandidaten voor alle openstaande en potentiële vacatures. Diverse wervingskanalen kunnen worden ingezet: internet, advertenties, file search, social networking.

Selectie kandidaten: door middel van een uiterst zorgvuldig screeningsproces wordt bepaald of kandidaten voldoen aan de gestelde eisen. De 'papieren' screening vindt in eerste instantie plaats aan de hand van het CV en omvat ook toetsing van behaalde diploma's en het opvragen van referenties.

Aansluitend vindt er een uitgebreid telefonisch interview plaats, dat bij een positieve uitkomst door een persoonlijk sollicitatiegesprek wordt gevolgd. Een assessment maakt standaard deel uit van de selectieprocedure. Afhankelijk van de opdracht worden nog specifieke vaardigheidstoetsen afgenomen.

Introductie bij de klant: geschikt bevonden kandidaten worden op een heldere en overzichtelijke wijze bij de opdrachtgever voorgesteld voor een persoonlijke kennismaking.

Alle relevante en voorhanden zijnde informatie over kandidaten wordt hierbij verstrekt, inclusief de commerciële voorwaarden die aan inleen zijn verbonden.

Indiensttreding: indien een opdrachtgever overgaat tot het inlenen van kandidaten worden de gemaakte commerciële en operationele afspraken in een overeenkomst tot opdracht vastgelegd. Tevens wordt de kandidaat geheel voorbereid op de start van de werkzaamheden.

Begeleiding, coaching en nazorg: gedurende de totale inleenperiode worden flexkrachten van Cirrus op passende wijze begeleid. Door intensieve samenwerking met de opdrachtgever sturen we aan op de realisatie van maximale betrokkenheid, hoge medewerkertevredenheid en beperkt risico op verzuim en verloop.

Evaluatie: in het kader van het account management wordt de inzet van alle flexkrachten periodiek met iedere opdrachtgever geëvalueerd. Hierbij wordt voortdurend gekeken naar de onderling gemaakte resultaatafspraken. Indien gewenst en noodzakelijk vindt bijsturing plaats.



Lager ongewenst verzuim en verloop

Cirrus voelt zich verantwoordelijk voor haar flexwerkers. Door frequente, persoonlijke aandacht streven we er naar een volwaardige arbeidsrelatie te creëren. Met deze aanpak realiseren we niet alleen een hogere betrokkenheid en tevredenheid, maar ook een lager verloop- en verzuimpercentage.

Toegenomen flexibiliteit

Door gebruik te maken van de detachings- of uitzendformule van Cirrus kunnen onze opdrachtgevers hun contact centers meer flexibel inrichten. Hierdoor is het beter mogelijk om in te spelen op pieken en dalen in het communicatieverkeer, seizoensinvloeden en calamiteiten. Dit leidt niet alleen tot een hogere

klanttevredenheid, maar ook tot een meer efficiënte inzet van het contact center.

Gegarandeerd resultaat

Cirrus maakt prestatieafspraken met opdrachtgevers, zodat van tevoren duidelijk is welke doelstellingen via samenwerking met Cirrus worden gerealiseerd.

Deze afspraken kunnen betrekking hebben op de resultaten van werving & selectie campagnes, verzuim & verloop, maar ook op operationele prestaties van de flexkrachten ten aanzien van contact center KPI's.

Resultaten

Hoger instroomrendement

Door de zorgvuldigheid van onze werving- en selectieprocedure slaagt Cirrus er structureel in een hoog plaatsingspercentage te realiseren.

Cirrus Staffing Services B.V.

Martinus Nijhofflaan 2

2624 ES Delft

T 015 - 251 75 75

F 015 - 251 75 79

E sales@cirrus.nl

I www.cirrus.nl

