

**SURINAMERS ZIJN
LEERGIERIG EN DAT
MERK JE AAN DE
GRETIGHEID WAARMEE
NIEUWE MEDEWERKERS
HUN BEST DOEN**

City of Smiles

'Wat zijn jullie vriendelijk!' Met regelmaat horen de agents in de Domineestraat, de bekendste straat van Paramaribo, westerse relaties aangenaam verrast reageren. Paramaribo wordt niet voor niets the City of Smiles genoemd. Surinamers lachen graag en veel. Een enkele keer om onze problemen weg te lachen, maar meestal omdat het gewoonweg in onze aard zit. De zon schijnt niet alleen veel in ons land, maar ook in ons hart.

In de uitvoering van ons werk hanteren we instructies van de opdrachtgever, aangevuld met de expertise die we als groot internationaal bedrijf met jarenlange ervaring hebben. Zo geeft transactiemonitoring bijvoorbeeld, in combinatie met onze zeer geavanceerde klanttevredenheidstool, ons bijzonder goed inzicht in de prestaties van onze medewerkers en daar kunnen we direct op inspringen. Daarnaast zijn we getraind in hoe je typische Nederlandse plaatsnamen als Deventer en Enschede bijvoorbeeld uitsprekt. Dat klinkt dan toch even anders dan je denkt wanneer je ze voor het eerst leest. Postcodes zijn een ander voorbeeld;

die kennen we in Suriname gewoon niet. Wanneer Nederland wakker wordt, is het in Suriname vier uur in de ochtend en beginnen we al met het beantwoorden van vragen. Dat lijkt misschien heel erg vroeg, maar in de praktijk valt dat erg mee. In de eerste plaats beginnen de dagen vroeg in de tropen. Voor mij en veel van mijn collega's is erg vroeg beginnen juist een voordeel. De scholen in Suriname lopen rond 13.00 uur in de middag uit; vaak zijn wij dan al klaar met ons werk en hebben we alle tijd om onze kinderen op te halen en voor ons gezin te koken.

Gretig

Surinamers zijn leergierig en dat merk je aan de gretigheid waarmee nieuwe medewerkers hun best doen om als een spons alle kennis te absorberen. Niet alleen over de manier waarop we ons werk doen, maar ook willen ze weten hoe Nederland in elkaar steekt en waar de klanten vandaan komen. Om dit te verduidelijken gebruiken we naast e-learning's vooral rollenspellen. We zijn een hulpvaardig volk. We doen graag ons best om iemand anders te helpen

en vinden het oprecht prettig wanneer we mensen echt hebben kunnen helpen met het beantwoorden van hun vragen of het oplossen van hun probleem. Maar we zijn niet altijd even mondig. Het is dan ook leuk om te zien hoe jonge mensen hier groeien in hun verbale vaardigheden naarmate ze meer werkervaring opdoen. Vaardigheden die niet alleen om the job van toepassing zijn, maar die ze ook meenemen in hun sociale contacten. In Suriname worden kinderen nog echt gedruild om beleefd te zijn tegen ouders. Het is altijd u en meneer en mevrouw en respect tonen. We horen dan ook regelmatig dat we erg beleefd en vriendelijk zijn. Al die dingen bij elkaar opgeteld maken waarschijnlijk een verschil met onze Europese collega's. Qua techniek, trainingen en protocollen werken we hetzelfde als de overige vestigingen in Europa, en dat met een grote, welgemeende en hartelijke Surinaamse glimlach!

*Denice Becker,
teammanager Webhelp Suriname*