

TEAMWORK

Teams uit de reisbranche treden in deze rubriek voor het voetlicht. Salesafdelingen, collega's van een reisbureau of elders in het vak werkzame mensen gaan aan de hand van uiteenlopende vragen met de billen bloot. Ditmaal hebben we een gesprek met de afdeling Government Services van Carlson Wagonlit.

Signalement Government Services, Carlson Wagonlits Travel



Naam: Karin Moerman (37)
Functie: Senior Business Travel Counselor
Woonplaats: Den Haag
Burgerlijke staat: getrouwd, twee kinderen Jasmijn (7) en Emmelie (2)
Hobby's : op vakantie gaan, lezen, shoppen en paardrijden
Typisch Karin: houdt niet van chaos, alles heeft een vaste plaats op haar bureau, relativerend



Naam: Angela de Leeuw (32)
Functie: Senior Business Travel Counselor
Woonplaats: Waddinxveen
Burgerlijke staat: samenwonend met Philip, twee dochters Mila (3) en Mette (4 maanden)
Hobby's: reizen, vanwege de kinderen komen we nu even niet verder dan midweekjes Center Parcs.
Typisch Angela: relaxed, rustig, zorgvuldig, gezellig.



Naam: Angela van Schenk Brill (25)
Functie: Business Travel Counselor per 1 juli Inplant Replacer
Woonplaats: Zoetermeer
Burgerlijke staat: verliefd
Hobby's: cheerleading en winkelen
Typisch Angela: spring in 't veld, snel, soms wat slordig, ze werkt zoals ze is, gaat graag in discussie



Naam: Jocelyn Linderhof (31)
Functie: Senior Business Travel Counselor
Woonplaats: Den Haag
Burgerlijke staat: getrouwd, drie kinderen Tess (4), Bas (3), Sascha (10 maanden)
Hobby's : winkelen, eten en praten
Typisch Jocelyn: zorgzaam, beetje de 'moeder' van het team, harde werker, kan ook heel chaotisch zijn.



Naam: Sandra Sintnicolaas (36)
Functie: Teamleader Business Travel Government team
Woonplaats: Berkel en Rodenrijs
Burgerlijke staat: getrouwd
Hobby's : reizen, lezen en tennissen
Typisch Sandra: praat hard, tikt hard, loopt hard de trap op en af en werkt ook heel hard. Ze is duidelijk aanwezig en altijd heel gezellig



'Horen, zien en

In het onlangs gerestylede voormalig postkantoor tot gebouw The Globe, naast het Haagse NS-station Hollands Spoor, zit de afdeling Government Services, een aparte service-unit van Carlson Wagonlit Travel (CWT). De afdeling bestaat sinds een jaar en het zevenkoppige team boekt alle reizen voor overheidsklanten. De teamleden werkten voorheen op een van de BTC's (Business Travel Center) van Carlson Wagonlit Travel. Het bedrijf, met wereldwijd vestigingen in 150 landen en in totaal 22.000 medewerkers, is gespecialiseerd in zakenreizen. Het begon allemaal met de Belg Georges Nagelmackers die in 1872 bedacht om slaapwagens te koppelen aan treinen. Zijn bedrijf noemde hij Wagons-Lits. Veel later werd de Amerikaanse Carlson Company mede aandeelhouder en veranderde de naam in Carlson Wagonlit Travel. Op dit moment is CWT de op een na grootste zakenreisorganisatie ter wereld. Het Europese hoofdkantoor zetelt in Parijs.

lets over jullie zelf?

Karin: 'Ik werk al 17 jaar voor CWT en heb op 15 verschillende inplants gezeten. Sinds februari maak ik deel uit van dit speciale team.'

Angela : 'Na mijn opleiding aan de MTRO en het ROC ben ik bij CWT gekomen. Over een maand word ik de vaste invaller op de reisafdeling van overheidsinstanties waar we voor werken.'

Angela (dL): Nog een paar maandjes en dan zit ik hier 12,5 jaar. Ik heb op verschillende BTC-kantoren gewerkt, ook op inplants waar ik een aantal jaar als teamleader fungeerde.'

Jocelyn: 'Negen jaar geleden ben ik hier begonnen en sinds januari zit ik op deze afdeling.'

Sandra: Op mijn 17e ben ik bij Reisbureau Apeldoorn hier in Den Haag begonnen. Via Rent-a-Casa, Holland Overseas Travel en Maduro ben ik in 2000 overgestapt naar CWT.'

Wat is er zo bijzonder aan jullie afdeling?

Sandra: 'We boeken reizen voor de ministeries van Financiën, Algemene Zaken, de Eerste en Tweede Kamer, het KNMI, de RVD, Rijkswaterstaat en



Veilig is ons motto'

de Algemene Rekenkamer.'

Jocelyn: 'Overheidsklanten hebben vaak speciale wensen op het gebied van veiligheid, zeker als het gaat om de vertrouwelijke behandeling van persoonlijke gegevens. Ons team is dan ook fysiek afgezonderd van andere teams.'

Angela (dL): 'We hebben toegang tot speciale overheidstarieven van luchtvaartmaatschappijen en hotelketens.'

Angela: 'Verder regelen we autohuur, via en verzekeringen.'

Karin: 'Zowel voor bewindslieden die op reis gaan als voor gasten en gezelschappen die op uitnodiging ons land bezoeken.'

Het verschil met een traditioneel reisbureau?

Karin: 'Met een zakenreis ga je gericht aan de slag. Het is niet alleen een boeking van A naar B. Onze klanten willen allemaal via B, C en D naar E.'

Angela: 'En ze bellen vandaag en willen morgen weg.'

Angela (dL): 'Veel spoedklussen en vaak heel hectisch op de afdeling.'

Jocelyn: 'Ik vind het juist heerlijk om achter de schermen te werken en alleen zakenreizen te boeken. Ik moet er niet aan denken dat een klant komt klagen over handdoeken die te hard waren.'

Sandra: 'Onze afdeling is van begin tot einde bij een boeking betrokken. Als de opdrachtgever het wenst wordt het hotel vooraf betaald en de stoel in het vliegtuig gereserveerd.'

Veel extra service dus?

Sandra: 'Zeer zeker. Dat is ook de kracht van onze afdeling. We zitten in de opbouwfase en moeten ons iedere dag opnieuw bewijzen.'

Karin: 'Onze kracht is snelheid en accuratesse. Als het goed gaat horen we niets. Fouten kunnen we ons niet permitteren.'

Angela (dL): 'Het verwachtingspatroon is hoog. We moeten voortdurend op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen in de reisbranche.'

Jocelyn: 'Daar komt bij dat onze klanten zelf ook steeds wijzer worden door internet.'

Angela: 'Enige politieke interesse is wel van belang als je op deze afdeling werkt.'

Dus jullie volgen het politieke nieuws op de voet?

Karin: 'Als er ineens veel boekingen naar Straatsburg zijn weten we dat daar een belangrijke conferentie plaats vindt.'

Sandra: 'En als we een contactpersoon aan de lijn hebben is het wel belangrijk dat we weten welke functie de persoon bekleedt waar we voor boeken.'

Jocelyn: 'Maar ook het actuele nieuws volgen we. Als de luchthaven van Parijs wordt gesloten, om maar wat te noemen, komen we gelijk in actie en zoeken we naar alternatieve reismogelijkheden.'

Angela: 'We hebben een sterk verantwoordelijkheidsgevoel voor onze klanten. Als er een gevaarlijke politiek onrust in een land ontstaat en we weten dat er een klant van ons zit gaan we direct over tot actie om hem of haar veilig het land uit te krijgen.'

Veel vertrouwelijke informatie?

Sandra: 'Horen, zien en zwijgen is ons motto. Ongemerkt krijg je veel vertrouwelijke informatie en het is een voorwaarde om daar heel discreet mee om te gaan.'

Karin: 'Je kunt er ook alleen met elkaar over praten.'

Jocelyn: 'En dat scheidt dan juist ook een band met elkaar.'

Angela: 'De politieke wereld is heel verrassend.'

Angela (dL): 'Vaak lezen we in de krant wat wij al heel lang weten.'

Zien jullie elkaar privé?

Allen (lachend): 'Liever niet maar als het echt moet...'

Karin: 'We werken eigenlijk allemaal parttime, een aantal heeft kinderen en dan komt het er vaak niet van om na het werk af te spreken.'

Angela (dL): 'De band creëren we hier op kantoor met elkaar. De werkdruk is hoog maar tussen de bedrijven door vertellen we elkaar veel.'

Angela: 'We zijn een echte vrouwenafdeling. Is toevallig, maar scheidt wel een band.'

Jocelyn: 'Wij zijn ook allemaal geïnteresseerd in elkaar en vullen elkaar aan.'

Sandra: 'Binnenkort staat er een uitje met onze afdeling op het programma.'

De toekomst?

Sandra: 'Dat we goed blijven presteren en groeien.'

Karin: 'Wij hebben klanten die iedereen graag wil hebben. Als we niet goed presteren zijn we ze ook zo weer kwijt.'

Angela: 'Het zou heel leuk zijn als we op den duur een eigen pand krijgen.'

Jocelyn: 'Het voelt heel speciaal om op deze afdeling te werken. We zijn een relatief jonge afdeling en knokken met z'n allen voor het succes.'

Tot slot iets verrassends?

Karin: 'Ik ben overgeorganiseerd. Zelfs met mijn kleding. Alle kleuren zijn op elkaar afgestemd. Ook bij mijn kinderen.'

Sandra: 'Ik ben trots op mijn achternaam. Alle grapjes als; 'Waar is zwarte piet?' en 'Mag ik m'n wensenlijstje aan je doorgeven', ken ik inmiddels uit mijn hoofd.'

Angela: 'Mijn bijnaam is 'kleine-Angela'. Ik ben de jongste en er het laatst bijgekomen. Er was al een Angela. Vandaar.'

Jocelyn: 'Mijn collega's noemen mij de moederkloek van de afdeling. Komt omdat ik altijd heel bezorgd om iedereen ben. (lachend) Maar ik ben wel een hele vlotte moederkloek hoor.'

Angela (dL): 'Mijn favoriete televisieprogramma is Grey's Anatomy op RTL5. Dat sla ik nooit over.'

Mirjam Buys