

De leverancier energie

sector. e- e bij gen liet e be- rd dat kelde et als van et en zijn ek dat eigen- eer- ngrijke e bena- ogelijk van rocent van af aan d appa- s zagen edrijf.

tegelijk de hoogste klanttevredenheid. 'Meestal vind je *cost leaders* onder *lowbudget*bedrijven met een lage service.' Om die optimale service te garanderen neemt Greenchoice hoogopgeleide mensen aan die vervolgens intensief worden getraind. Dit maakt het mogelijk dat een servicevraag doorgaans in één telefoongesprek met één medewerker wordt afgehandeld. Dus geen outsourcing en geen eindeloos doorverbinden.

Naast klantgerichte kwaliteit beschouwt Van Rees het consistente, authentieke imago van Greenchoice als een tweede uniek aspect. 'Mensen komen bij ons vanwege onze toekomstvisie en ze geloven in onze integriteit.'

Van Rees streeft ernaar op alle niveaus bij het bedrijf betrokken te blijven. 'Enerzijds voer ik overleg met directeuren van andere energiebedrijven, maar tegelijkertijd sta ik graag met mijn poten in de modder. Daarom neem ik dagelijks ook zelf een aantal klanttelefoontjes aan. Ik wil weten welke vragen er zijn en de problemen zelf kunnen oplossen.'

De inrichting van het Greenchoice-kantoor is een aardige weerspiegeling van de platte organisatie die het bedrijf nastreeft: in de directieruimten bevindt zich het zelfde kantoormeubilair als elders. En de directeuren laten zich niet 'bewaken' door een directiesecretaresse, maar hebben kamers direct aan de gang, waarvan de deur openstaat.

Greenchoice heeft in Nederland momenteel een marktaandeel van 3 procent en richt zich in de nabije toekomst vooral op de Nederlandse markt. 'Mocht zich een geschikte buitenlandse partner aandienen, dan gaan we uitbreiding over de grens niet uit de weg. Maar gezien de enorme groeimogelijkheden in Nederland en de feitelijke groei die we jaarlijks realiseren, geven we daaraan prioriteit.'



Bedrijf: Gre
Omzet: € 2
Aantal FTE:
Meer info: v

Naam: Rob
Functie: alg
(sinds 2001
Voorgaande
adviseur en
Opleiding: b
Erasmus Un
Huisgenote
Baars, drie
Opvallend: