

Topshore Services is verschenen in een artikel over offshoring in CCM België.

Nabil Guennoun, directeur Topshore Services aan het woord over zijn Marokkaanse avontuur:

“We zijn sinds begin november 2007 operationeel. Onze eerste klant was een groot en bekend onderzoeksinstituut in Nederland. De startup verliep met de nodige kinderziektes, maar kon toch een succes genoemd worden. Een groot voordeel is het feit dat we zelf van Marokkaanse origine zijn en de taal en cultuur in Marokko goed begrijpen. We weten hoe we met de bureaucratie moeten omgaan en accepteren dat de zaken nou eenmaal niet altijd zo zullen lopen als we in Nederland gewend zijn.”

“Tanger, op 14 kilometer afstand van de EU, is een stad in volle bloei. De economie trekt sterk aan, de infrastructuur wordt goed aangepakt en de professionaliteit in denken en handelen is in pmars. Er is een duidelijke mentaliteitsverandering aan de gang. Mensen hebben hier steeds meer het gevoel dat ze niet meer achter kunnen blijven. Het beleid van de koning begint zijn vruchten af te werpen. Tanger is een stad met vele gezichten. Traditioneel en toch modern, drukke straten en wijken en toch prachtige landschappen. In de zomer overvol door Marokkanen die na hun diaspora aan de jaren zestig en zeventig zich hebben gevestigd in West-Europa. Tanger heeft ook een keerzijde; het is een stad vanwaar de armen onder levensgevaarlijke omstandigheden de overtocht proberen te maken naar het rijke Europa.”

“De callcenterbranche in Marokko ontwikkelt zich gunstig. Vooral in Casablanca; alleen al in Tanger zitten er rond de zestig kleine callcenters (waarvan een paar grote professionele spelers) die klanten in Frankrijk en Spanje bedienen. Niet geheel onbegrijpelijk, wanneer je bedenkt dat er nog steeds een hoge werkloosheid is onder afgestudeerde Marokkanen die vloeiend Frans en Spaans spreken. De meeste callcenters in Marokko richten zich op de Franstalige markt. Zelfs de lokale markt is sterk in opkomst. Naast de grote telecombedrijven en vliegmaatschappijen doen ook banken en andere grote bedrijven massaal mee aan callcenteractiviteiten.”

“We proberen altijd heel goed voor onze agents te zorgen. Een bovengemiddeld loon naar Marokkaanse maatstaven, prima secundaire arbeidsvoorwaarden en zorgen voor sfeer op het werk. Medewerkers komen voornamelijk uit Nederland en België: Amsterdam, Rotterdam, Gouda, Enschede, Geleen, Antwerpen, Brussel, noem het maar op! Anderen wonen al in Tanger of een stad in het noorden. Wij bemiddelen bij het vinden van een geschikte woning. De bereidheid van Marokkanen om te remigreren of om een poosje hier te wonen is groot. Men ziet dat als een avontuur. De mensen die wij aannemen doen niet onder voor de mensen in Nederland op het gebied van taalbeheersing. Wanneer iemand het ABN niet perfect beheerst, wordt deze niet aangenomen.”

“Trends voor de Vlaamse markt? We hebben een Belgisch project gedaan met Nederlanders. De dames die we erop hadden gezet, presteerden matig. Nadat we ze hadden gezet op een Nederlands project, bleken het toppers te zijn. Wat we al eerder hoorden bleek waarheid: Telesales met Nederlandssprekenden voor de Vlaamse markt is knap lastig. Blijkbaar wordt ons accent toch als te zwaar ervaren.”

Lees [hier](#) het oorsponkelijke artikel in CCM België.