

Even voorstellen:

## Tessa Walta

Wie met de klantenservice van de CPNB in aanraking is geweest, heeft vast een keer met Tessa Walta gesproken. Sinds januari 2017 maakt ze onderdeel uit van het CPNB-team, eerst alleen op de **klantenservice** en daarna als **accountmedewerker**. 'Ik sta klanten te woord, voer producten in via CB Online en heb contact met NBD Biblion. Ook monitor ik het aantal bestellingen van campagnemateriaal. Naar aanleiding van het aantal bestelde producten wordt de oplage bepaald. Ik zorg er vervolgens voor dat het materiaal op tijd wordt uitgeleverd.'



'Het leuke aan mijn werk is dat het heel divers is, vooral door de bestellingen waar ik gedeeltelijk verantwoordelijk voor ben. Ik beheer de accounts van boekhandels, bibliotheken en uitgeverijen. Organisaties die bij ons een account hebben, krijgen hun bestelling toegewezen. Ik bepaal of een organisatie aan de regels voldoet.'

boekhandel of bibliotheek kan helpen, of extra tekst en uitleg kan geven, geeft dat veel voldoening. Mensen goed op weg helpen, dat vind ik het leukste aan mijn baan.'

'De CPNB is constant in beweging, dat maakt het leuk om er te werken. Ik ben trots op de cijfers die uit ons klanttevredenheids-onderzoek kwamen. Die hebben ook betrekking op mijn werk. Dat zijn - zeker voor een eerste keer - geen slechte cijfers. Het biedt goed perspectief om verder uit te werken. Zo kijken we naar steeds betere order-analysetools, zodat onze marketeers daar gericht mee kunnen werken. Zo proberen we steeds beter te anticiperen waar een boekhandel of bibliotheek behoefte aan heeft.'



### Boekentip

'Ik heb een vrij grote collectie kookboeken, mijn favoriete genre. Een van de laatste kookboeken die ik heb gelezen is het nieuwe kookboek van Ronald Giphart en zijn vrouw, Mascha Lammes: *De wereld thuis*. Je gaat echt op reis in een kookboek, door de verhalen en herinneringen die worden gedeeld.'

“  
**Mensen goed op weg helpen,  
dat vind ik het leukste  
aan mijn baan.**

”  
'De afgelopen tijd is er veel veranderd binnen de CPNB. De goede persoonlijke relatie die we hebben opgebouwd met boekhandels en bibliotheken is professioneler, maar we willen het ook graag persoonlijk houden. Als je een