

HOW TO 1
HOE GARANDEER IK DE
BEREIKBAARHEID VAN
MIJN KLANTENDIENST?



FIERCE TACTICS





SCHOMMELINGEN CONTACTEN

PER ONDERWERP



ALGEMENE TRENDS

CALLS/DAG



CALLS/WERKWEEK





HET BELANG VAN BEREIKBAARHEID



Klanttevredenheid



Stressreductie medewerkers



Loyale klanten

(klanten worden klant voor het product, maar lopen weg door slechte service)



Kostbesparing

(een nieuwe klant aantrekken kost 5 à 7 x zoveel als een bestaande behouden, HBR)





AUTOMATISEER REPETITIEVE CONTACTEN

CHATBOT

Standaard antwoorden
Koppeling met CRM voor
personalisatie

TEXT TO SPEECH

Kies je favoriete stem
Emoties, talen
Reactief en proactief



IVR

(INTERACTIVE VOICE RESPONSE)

Crisisboodschappen
Snelle activatie

SELF SERVICE

Opvragen documenten
Aanpassen contract, profiel



VERMIJD VOORSPELBARE CONTACTEN



AWARENESS

INQUIRY

PURCHASE

SERVICE

LOYALTY

ATTRITION



Voorspelbare contacten?

Lijst op per stap in de klantencyclus

Proactieve contactname

Bestelbevestiging
Leverstatus (track & trace)
Contractvernieuwing

FAQ

Logische plaats op website

HERBEKIJK DE OPERATIES



SHIFTEN EN OPENINGSTIJDEN

- ✓ Wanneer bellen de klanten?
- ✓ Pas shiften aan

VERLOF

- ✓ Volg forecast
- ✓ Zet vrije dagen open

TAKEN

- ✓ Plan in volgens noden

SKILLMIX

- ✓ Zorg voor reserve

PRIO'S

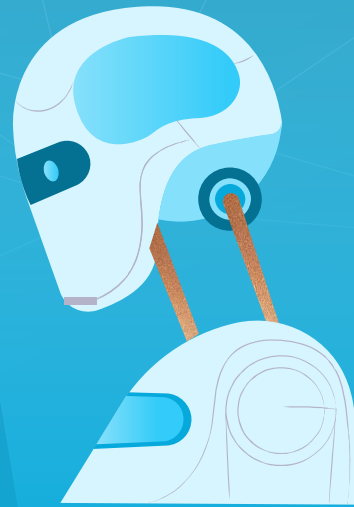
- ✓ Rangschik prio's per taak
- ✓ Zet agenten in op hun sterktes

TERUGBELAFSPRAAK

- ✓ Bied mogelijkheid aan

AUTOMATISEER

- ✓ Bouw een logica
- ✓ Als-dan scenario's





DEEL SKILLS EN KENNIS OP



Kort opleidingstraject in



Klant kan bij specialist terecht



Cluster info



First Contact Resolution



Verloop medewerkers



VRAAG ONDERSTEUNING AAN ANDERE DIENSTEN (MUTUALISERING)



Andere diensten kennen soms
afwijkende momenten van drukte
Train collega's op rustige momenten

SANDRA DEBECKER

FIERCE TACTICS



+32 485 24 67 67



sandra@fiercetactics.business



www.fiercetactics.business



@fiercetacticsbusiness

