

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



FIERCE TACTICS





SCHOMMELINGEN CONTACTEN

PER ONDERWERP

PER DAG



PER MAAND



PER JAAR



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)

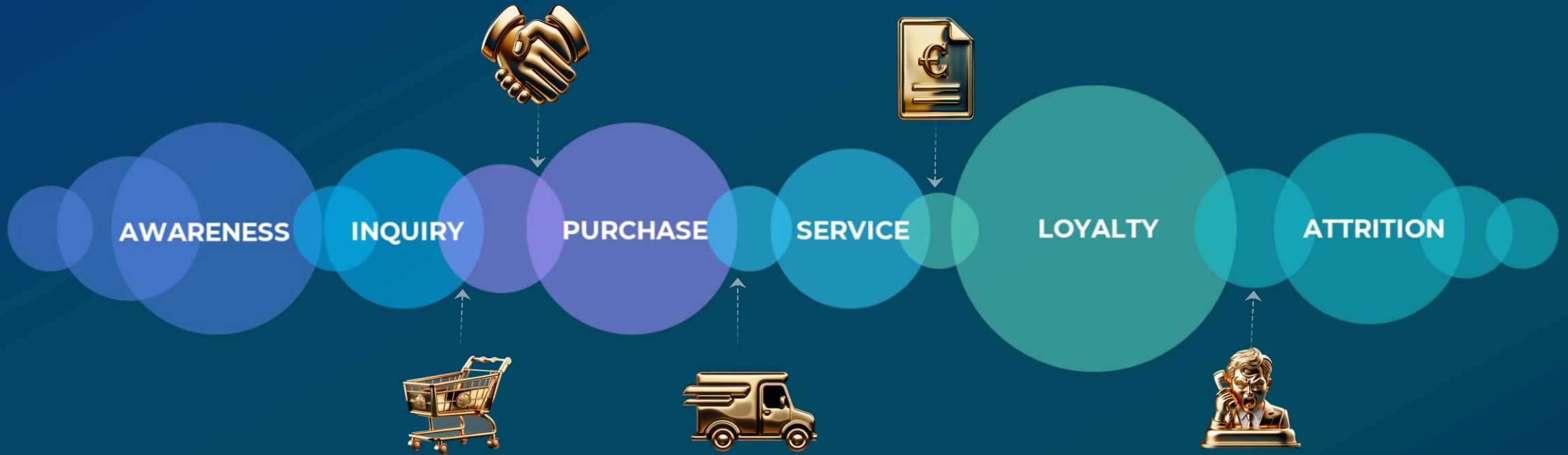
Crisisboodschappen
Snelle activatie

SELF SERVICE

Opvragen documenten
Aanpassen contract, profiel



VERMIJD VOORSPELBARE CONTACTEN



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

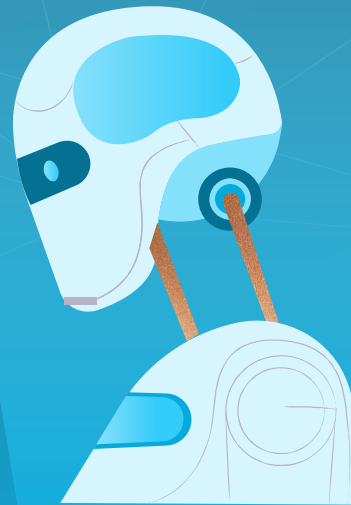
- ✓ Rangschik prio's per taak
- ✓ Zet agenten in op hun sterktes

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](https://www.youtube.com/@fiercetacticsbusiness)