

Belfabriek introduceert BellerEerst™ systematiek

Wat hebben succesvolle organisaties gemeen? Een quick & dirty analyse wijst al snel in de richting van de 'usual suspects': een heldere visie, breed gedragen waarden en – hoe clichématig het ook klinkt – een duidelijke klantfocus. Uiteindelijk zijn het, zoals altijd, dus de mensen die het verschil maken. Dat geldt zeker voor moderne contactcenters. Maar hoe kun je in zo'n omgeving effectief op klanttevredenheid sturen?

En: welke doelstellingen hebben de grootste invloed op de klanttevredenheid?

Zachte landing

Een goed voorbeeld is een vluchtleider die vanuit de verkeerstoren het vliegverkeer in goede banen leidt. Op ieder willekeurig moment zal sprake zijn van tientallen taxiënde, opstijgende of landende vliegtuigen. En ieder vliegtuig is eigenlijk even belangrijk. Toch zal de vluchtleider keuzes maken en bijvoorbeeld extra aandacht schenken aan een toestel dat zojuist de landingsprocedure heeft ingezet. Is dat vliegtuig eenmaal veilig geland, dan verschuift de focus naar een ander vliegtuig. Kortom: alle vliegtuigen zijn even belangrijk, maar sommige vliegtuigen zijn soms belangrijker dan andere.

BellerEerst™

Vertaald naar een callcenteromgeving, betekent dit dat we medewerkers moeten helpen om steeds één heldere doelstelling na te streven. Het eerste wat dus onderzocht moet worden, is wat de belangrijkste doelstelling is. Oftewel: hoe kun je de beller voorop stellen? De door de Belfabriek ontwikkelde BellerEerst™ systematiek maakt dit mogelijk. Omdat de beller volledig centraal komt te staan, wordt het service level verhoogd en kunnen medewerkers efficiënter (want doelgericht) werken.

Uw BellerEerst™

Het hart van BellerEerst™ wordt gevormd door een IVR (Interactive Voice Response) platform, dat – in nauw overleg met uw callcenter managers – wordt ingericht. Doelen worden op afdelingsniveau bepaald en zijn altijd (flexibel) aan te passen. Met BellerEerst™ ontstaat dus niet alleen duidelijkheid over de doelen, maar wordt het ook mogelijk om daar op te sturen. Welk vliegtuig in uw situatie voorrang moet hebben? Vul onderstaand formulier in voor een gratis advies!

Over de Belfabriek

De Belfabriek is dé 0800, 0900 en IVR specialist. Ons geavanceerde netwerk heeft zich in diverse settings – van overheid tot multinational, en van webwinkel tot callcenter – nadrukkelijk bewezen. BellerEerst™ technologie? Uitgebreide webstatistieken in uw ServicePanel™? Onze klantgedreven aanpak en constante focus op kwaliteit en service wordt al jaren zeer hoog gewaardeerd door onze trouwe klantenkring.