



Klantherkenning voor een beter gesprek

Boos is boos

Aan het gezicht van uw klant ziet u direct hoe zijn of haar pet staat. Dit geeft u de gelegenheid uw benadering daar op af te stemmen. Maar hoe doet u dat aan de telefoon? Klanten zijn net zo boos. Of zij hun probleem telefonisch voorleggen aan uw klantenservice afdeling of in levenden lijve.

Onderscheid u van uw concurrent

Elk klantcontact is een kans om de relatie met uw klant te versterken. Dit geldt voor klantcontact aan de balie, maar zeker ook aan de telefoon. U onderscheidt zich van uw concurrent door de verwachtingen van uw klant te overtreffen.

Een goed gesprek

Een goed telefoongesprek begint al voordat de telefoon overgaat. Binnen 1 seconde worden zo veel mogelijk relevante gegevens van de beller verzameld. Drie vragen staan daarbij centraal:

- Wie is er aan de lijn?
- Waarom belt hij/zij?

Hoe kunnen we dit verzoek op dit moment zo goed mogelijk afhandelen?

06:43:01.000 pm: Klantherkenning

Het systeem identificeert de beller door het telefoonnummer, de contacthistorie en/of door aanvullende vragen te stellen en krijgt zo een antwoord op vragen als:

- Wie belt er?
- Waar belt hij/zij vandaan?
- Is hij/zij een bestaande klant?
- Is hij/zij een 'gold' klant of wellicht een wanbetaler?
- Welke diensten neemt deze klant nu af?
- Heeft hij/zij al eerder gebeld deze week?
- Is de klant geautoriseerd voor gebruik van deze service?

06:43:01.231 pm: Anticiperen op de vraag

Als bekend is wie er belt, stemt de techniek de beantwoording van het gesprek daarop af. In veel gevallen kunt u anticiperen op de vraag van de beller. Is er bijvoorbeeld een storing in de regio van de beller, dan volstaat een melding met de bevestiging van de storing en de verwachte oplostijd. Dit voorkomt dat een klant een half uur in de wacht staat voor het zelfde antwoord en geïrriteerd raakt.

Als meer informatie van de beller nodig is om het gesprek optimaal te beantwoorden, biedt een keuzemenu uitkomst. Natuurlijk wel een menu met uitsluitend relevante keuzes: het is overbodig om prospects een keuze te bieden voor het melden van een storing!

06:43:01.793 pm: Elk gesprek naar de juiste medewerker

In ongeveer 793 milliseconden is duidelijk wie waarom belt en volgt de best mogelijke afhandeling op dat moment. Indien de wachttijd voor de meest geschikte medewerker lang is, is een automatisch antwoord via 'selfservice' een oplossing. Een alternatief is om een terugbelafpraak voor te stellen.

Door de beschikbare informatie kunt u het serviceniveau per klantgroep differentiëren, beginnen uw callcenter medewerkers direct een goed gesprek en voelt uw klant zich extra gewaardeerd.

Meer informatie

Wilt u meer weten over deze of andere oplossingen voor optimaal klantcontact, kijkt u dan op onze website (www.mtel.nl) of bel ons op nummer 088-4283111.