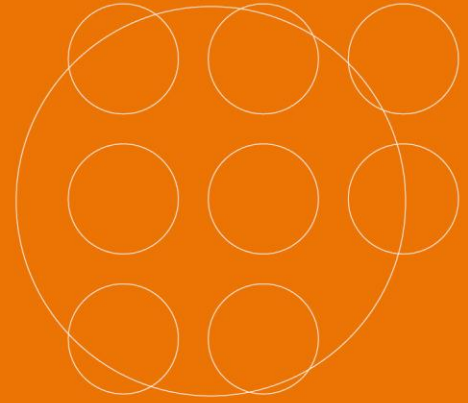


# Gemiste gesprekken vestigingen

## Kost omzet



Er staat een rij klanten aan de balie, de telefoon gaat een aantal keer over en stopt; een gemiste call. Belt de (potentiële) klant later nog eens? Of belt hij de concurrent?

Het is maandagochtend, de drukste tijd van de week, de telefoon staat roodgloeiend, alle medewerkers zijn in gesprek. Zouden er gesprekken verloren gaan?

De ervaring leert dat circa 20% van de gesprekken naar vestigingen niet beantwoord wordt. Kunt u zich een slechte bereikbaarheid veroorloven?

### Elk gemist telefoongesprek kost euro's

Elk telefoongesprek naar uw organisatie vertegenwoordigt een zekere waarde. Gesprekken die leiden tot een aankoop, genereren direct omzet. Goede en directe afhandeling van een vraag, klacht of storing gedurende een servicegesprek draagt indirect net zo goed bij aan de (toekomstige) omzet. Tevreden klanten zijn immers klanten die blijven en geld opleveren en mogelijk ook vervolgaankopen doen. Voldoende redenen om geen gesprek te willen missen.

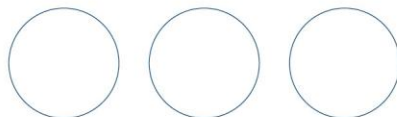
### Hoe voorkomt u dat u telefoongesprekken mist?

Speciaal voor uw branche heeft Mtel een bereikbaarheidsoplossing ontwikkeld om de bereikbaarheid van retailorganisaties met meer vestigingen te optimaliseren. Deze oplossing heeft inmiddels al bij verscheidene retailorganisaties bewezen dat er geen gesprekken meer verloren gaan. Bovendien zijn zowel de omzet als de klanttevredenheid hierdoor aantoonbaar gestegen.

### Gratis bereikbaarheidsmeting

Hoe is de bereikbaarheid van uw vestigingen?

Meld uw aan voor een gratis bereikbaarheidsmeting. Kijk op [mtel.nl/bereikbaarheidsmeting](https://mtel.nl/bereikbaarheidsmeting)



### Hoe gaat dit in zijn werk?

Alleen die telefoontjes die uw organisatie direct op de vestigingen wil of kan afhandelen komen daar terecht. Uw centrale callcenter vangt de rest van de gesprekken op. Uw beheerder of callcenter manager stelt zelf de verdeling van de gesprekken in met behulp van een eenvoudige online beheertool. Hier is ook 24x7 rapportage beschikbaar, zodat hij of zij op basis van de actualiteit wijzigingen kan aanbrengen en kan bijsturen.

### De praktijk bij uw branchegenoten

Sommige retailorganisaties laten zoveel mogelijk gesprekken bij het centrale callcenter uitkomen, omdat daar altijd voldoende capaciteit, de benodigde kennis en (voorraad)informatie van alle vestigingen aanwezig is. Op die manier krijgen bellers altijd meteen iemand aan de lijn die hen zonder verdere doorverbindingen kan helpen. Dit scenario zorgt bovendien voor minder verstoring aan de balies in de vestigingen. Bij drukte of in geval van een calamiteit kan de contactcenter manager er met een paar muisklikken in de online beheertool (webtool) voor zorgen dat belverkeer alsnog op de vestigingen of een alternatieve lokatie terecht komt.

Een ander scenario is om gesprekken juist zoveel mogelijk naar de vestigingen te leiden en alleen in geval van drukte of calamiteiten overtollige gesprekken naar het centrale callcenter te leiden, zodat bellers nooit ingesprektoon krijgen. Is de situatie over een paar maanden anders? U past de verdeling van de gesprekken gewoon zelf aan. Uiteraard kunnen wij u adviseren.

### Hogere omzet en hogere klanttevredenheid

Door inzet van de beschreven bereikbaarheidsoplossing kunt u de volgende effecten verwachten:

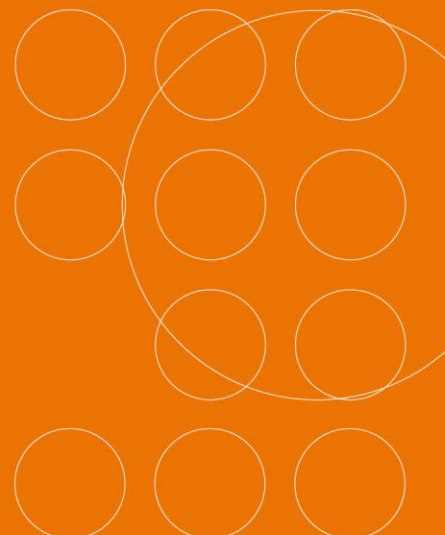
- Verhoging van de omzet
- Bellers worden altijd en sneller geholpen
- Geen ingesprektoon meer
- Hogere klanttevredenheid
- Minder verstoringen aan de balie
- Kostenbesparingen, o.a. door minder doorverbindingen

### Voordelen:

- Meer omzet
- Hogere klanttevredenheid
- Geen gesprekken missen
- Vestigingen behouden eigen nummers
- Abonnementsvorm, geen investeringen

Deze retailorganisaties hebben hun telefonische bereikbaarheid geoptimaliseerd volgens het beschreven bereikbaarheidsconcept:

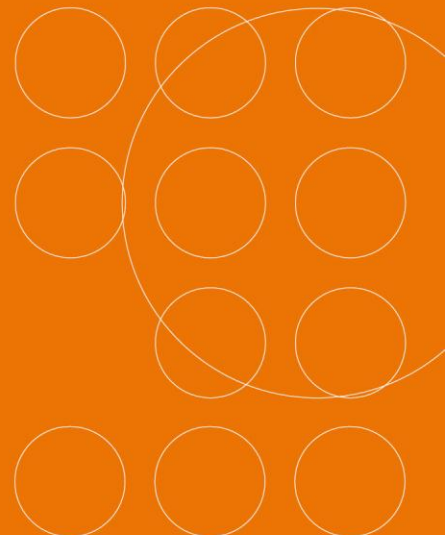
- Boels
- Carglass
- Prénatal
- Allsafe



### Tijdelijk gratis bereikbaarheidsmeting

Wilt u de telefonische bereikbaarheid van uw organisatie testen en controleren of uw organisatie kostbare telefoongesprekken mist? Tijdelijk kunt u door Mtel gratis uw telefonische bereikbaarheid laten meten om hierachter te komen. Kijk op [www.mtel.nl/bereikbaarheidsmeting](http://www.mtel.nl/bereikbaarheidsmeting) voor meer informatie of om uw organisatie direct aan te melden. Het onderzoek kan dan binnen enkele dagen van start gaan en over twee weken heeft u uitsluitel. De uitkomsten kunnen aanleiding zijn voor een uitgebreider onderzoek en/of de implementatie van een Mtel Bereikbaarheidsdienst.

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





Kralingseweg 233-235  
3062 CE Rotterdam

t +31(0)88 428 31 11

e info@mtel.nl

i www.mtel.nl

## Mtel

# De autoriteit op het gebied van klantcontact

### Ruim 20 jaar ervaring

Met ruim 20 jaar ervaring en honderden klanten beschikt Mtel over de zakelijke en technische expertise om betrouwbare, schaalbare en flexibele klantcontactoplossingen te realiseren. Circa 20% van al het inkomende telefoonverkeer in Nederland wordt door Mtel afgehandeld, wat neerkomt op ruim 80 miljoen klantcontacten per jaar.

### Software as a service

Mtel levert diensten in een Software as a Service (SaaS) model. U hoeft zelf dus niet te investeren in hardware en software. Bij Mtel kunt u starten met de functionaliteit die u vandaag nodig heeft. Vervolgens groeien wij met u mee.

Januari 2012, versie 1.0



gevoel voor **contact**.

