

10 gouden regels voor een optimale telefonische bereikbaarheid

10 gouden tips voor dienstverlening bij servicenummers

Als er een klachtenlijn zou bestaan voor servicenummers, dan zou de telefoon er de hele dag roodgloeiend staan. Lange wachttijden, slechte service en hoge kosten hebben de 0900- nummers er niet geliefder op gemaakt. Tenminste, zo lijkt het. Leon Schuurmans, commercieel directeur van het Rotterdamse telecombedrijf Mtel, ziet echter nog voldoende kansen om de relatie te herstellen. 'Als bedrijven maar rekening houden met de wensen van de beller en hun telefonische diensten op die wensen afstemmen, valt er nog een wereld te winnen.'

Goed luisteren naar je klanten is cruciaal. Helemaal binnen de telecomsector, waarin bereikbaarheid het hoogste goed is. Ontevreden klanten kunnen het contact zomaar verbreken en het is dan maar de vraag of je ze ooit weer aan de lijn krijgt. Maar wat maakt een klant nu precies ontevreden? Om daarachter te komen, en om de eigen dienstverlening nog beter in te richten, deed Mtel onderzoek naar de wensen en irritaties van bellende consumenten. Het leverde een lijstje met 10 gouden regels voor een betere bereikbaarheid op.

Dubbelslag

Lange wachttijden staan met stip op nummer één. Voor vier op de tien respondenten zit daar de pijn. Lang wachten kost niet alleen veel tijd, het kost ook veel geld. Geen wonder dat mensen die lang aan het lijntje worden gehouden geïrriteerd raken. En dat terwijl dat niet zou hoeven. Veel van de irritatie kan namelijk gemakkelijk worden weggenomen. Door een wachtmuziekje optioneel te maken, door regelmatig de wachttijden te communiceren of door de mogelijkheid te bieden binnen een uur teruggebeld te worden. Vooral dat laatste vinden bellers een goed idee. Bijna iedereen (90%) zou van een dergelijke optie gebruik willen maken. Of en hoe lang mensen bereid zijn om te wachten, is afhankelijk van de aard van het telefoontje en de kosten die er mee gemoeid zijn. Bij klachten en storingen kijkt men niet op een paar minuten, maar bij een commerciële vraag is haast geboden. Voor negen op de tien mensen zijn de kosten van het wachten reden om op te hangen. Slaag je erin de wachttijden te verkorten, dan sla je eigenlijk een dubbelslag. Kortere wachttijden en lagere kosten is dan ook het ideaal waarnaar we moeten streven.

Win-win oplossing

In de strijd tegen de lange wachttijden is er een wachtrijmonitor ontwikkeld. Met deze monitor kunnen bellers online zien hoe druk het op een bepaalde serviceafdeling is. Negen op de tien bellers zeggen blij te zijn met de monitor. Afhankelijk van de drukte, kunnen ze nu zelf bepalen of ze blijven wachten of dat ze later even terugbellen. Ook de wachtrijmonitor is een mes dat aan twee kanten snijdt. Bellers weten waar ze aan toe zijn en callcenters worden niet langer geconfronteerd met piekdrukke. Een ander voorbeeld van een win-win oplossing voor bereikbaarheid is identificatie. Als je beschikt over relevante klantgegevens, bijvoorbeeld een telefoonnummer of een klantcode, kun je het hele klachtenproces veel efficiënter maken. Stel dat een krant niet bezorgd kan worden vanwege een technisch defect in de drukkerij, dan kun je met een simpele meldtekst aangeven waarom. Wie naar de klachtenservice van de krant belt, wordt herkend aan zijn telefoonnummer of klantcode en krijgt automatisch de meldtekst te horen. Door bellers op voorhand te identificeren blijven lange wachttijden uit en zal ook de druk op de agents afnemen. Driekwart van de ondervraagde bellers wil met alle liefde in een database staan als dat de kwaliteit van telefonische diensten ten goede komt. Dus waar wachten we nog op?

Persoonlijke assistentie

Alle technologische vooruitgang ten spijt, blijft de liefde voor het oude handwerk bestaan. Een kleine meerderheid van de bellers wil liever doorverbonden worden door een telefoniste dan door een keuzemenu. Persoonlijke aandacht doet het nog altijd beter dan een anonieme service. Moeten we daarom maar stoppen met het aanbieden van keuzemenu's? Integendeel. Hoezeer persoonlijke service ook wordt gewaardeerd, slechts een kwart van de bellers zegt ook bereid te zijn daarop te wachten. Als de telefoniste het te druk heeft, blijft het keuzemenu dus een uitkomst. Maar dan wel een

keuzemenu dat toegesneden is op de wensen van de beller. Een van die wensen is een escapemogelijkheid voor wie vastloopt in het menu. Ruim 95% van alle ondervraagden wil te allen tijde terug kunnen vallen op persoonlijk assistentie. Of en hoe vaak hierop een beroep wordt gedaan, hebben we zelf in de hand. Door het aantal keuzes per menu beperkt te houden en deze af te stemmen op de beller, wint het menu aan duidelijkheid en zal de telefoniste minder vaak hoeven bij te springen. Drie lagen met drie keuzes, of twee lagen met vier keuzes, moet genoeg zijn. Ook het aanbieden van menuteksten in een andere taal draagt bij aan meer duidelijkheid. Eén op de vijf ondervraagden geeft aan daarmee geholpen te zijn, vooral wanneer het menu Engelstalig is.

Andere opties

Haaks op de persoonlijke benadering staan spraakherkenning en selfservice. Weliswaar wint spraakherkenning aan terrein, als service voldoet het nog niet optimaal aan de wensen van de beller. Niet iedereen is bekend met spraakgestuurde keuzemenu's, en van de mensen die er wel mee bekend zijn, geeft 60% de voorkeur aan het intoetsen van hun keuze. Willen we spraakherkenning succesvol opnemen in onze dienstverlening, dan zullen we alsnog een behoorlijke ontwikkelingsslag moeten maken. Selfservice, daarentegen, kan nu al rekenen op instemming van de Nederlandse beller. Zij het alleen in specifieke situaties. Wie informatie opvraagt of een telefonische bestelling doet, kan dat prima alleen af. Maar lastiger wordt het bij het melden van klachten en storingen. Dan willen bellers liever persoonlijk te woord worden gestaan en kan selfservice op minder waardering rekenen. Wie een probleem heeft, wil dat probleem zo snel mogelijk opgelost zien. Een telefonische handleiding is dan voor veel bellers geen optie. In geval van nood willen zij graag persoonlijk en deskundig geholpen worden door een medewerker.

Luisteren naar de klant

Als het onderzoek ons iets heeft geleerd, dan is het wel dat wachttijden de grootste bedreiging voor telefonische bereikbaarheid vormen. Bellers ervaren lange wachttijden verreweg als meest irritant, om nog maar te zwijgen van de kosten die aan het wachten verbonden zijn. Callcenters zouden er daarom alles aan moeten doen om de wachttijden zoveel mogelijk te beperken. Door bellers de keuze te geven teruggebeld te worden, door te communiceren via duidelijke en relevante keuzemenu's, door klantgegevens op te nemen in een database; de manieren waarop de wachtrij verkort kan worden zijn legio. Maar voor welke oplossing ook gekozen wordt, belangrijk is wel dat er geluisterd wordt naar de wensen van de klant. Als de helft van alle respondenten van mening is dat een klantenservice ook op zaterdag bereikbaar moet zijn, dan moet een callcenter die optie serieus overwegen. Als bijna alle bellers het erover eens zijn dat elk keuzemenu standaard een escapemogelijkheid moet bieden, waarom zouden we dat dan niet doen. Luisteren naar klanten is niet alleen ons werk, we zijn er ook in ons voortbestaan van afhankelijk.

Conclusie

Met de resultaten van het door Mtel uitgevoerde onderzoek kunnen callcenters hun dienstverlening beter inrichten naar de wensen van de klant. Het onderzoek laat zien dat servicenummers op veel punten tekortschieten, maar ook biedt het aanknopingspunten waarmee de dienstverlening naar een hoger plan getild kan worden. En dat is goed nieuws. Het betekent dat bedrijven servicenummers kunnen blijven inzetten om hun klanten van dienst te zijn. Als ze de uitkomsten van het onderzoek maar ter harte nemen en serieus werk maken van de genoemde aanbevelingen, kan het servicenummer zelfs uitgroeien tot het speerpunt van hun dienstverlening. Een kosteneffectieve en klantvriendelijke service is meer dan ooit een bereikbaar ideaal.

De 10 gouden regels op een rij:

1. Bied in ieder keuzemenu een escape naar een medewerker
2. Bied alleen relevante menukeuzes, de beller is bereid zich te identificeren
3. Houd keuzemenu's kort: drie lagen met ieder drie keuzes of twee lagen met vier keuzes
4. Bied uw keuzemenu ook in het Engels aan
5. Laat de beller zelf kiezen tussen wel of geen wachtrijmuziek
6. Houd de wachttijd kort: wachten is irritatie nummer 1 bij de beller
7. Geef de beller de mogelijkheid om van te voren te zien hoe druk het is: hij zal het tijdstip van bellen hierop aanpassen
8. Communiceer de wachttijden
9. Bied aan terug te bellen indien de wachttijd oploopt
10. Hanteer ruime openingstijden en bied selfservice op het moment dat het druk is en buiten openingstijden