

Meet de kwaliteit en bereikbaarheid

Laat een onvergetelijk visitekaartje achter bij je klanten!



Honderden keren per dag geven jouw medewerkers het visitekaartje van je organisatie af. Klantcontacten zijn de momenten van de waarheid.

En hoewel je misschien een 'onderbuikgevoel' hebt over hoe het ervoor staat, ontbreekt het vaak aan exact inzicht in de bereikbaarheid en de kwaliteit van het klantcontact. Het is tijd om dat te toetsen!

Voorkom ongewenste situaties

Denk eens aan onbeantwoorde gesprekken, klanten die eindeloos in de wacht staan, en onduidelijke informatie wat leidt tot herhaalverkeer. Deze situaties wil je absoluut voorkomen. Door de kwaliteit en bereikbaarheid van al je contactkanalen te verbeteren, optimaliseer je jullie professionele imago en laat je zien dat je klantgericht bent.

Verbeter de kwaliteit van klantinteracties

Elk contactmoment draagt bij aan de algehele klantbeleving. Daarom wil je volop aandacht besteden aan de kwaliteit van klantinteracties. Onze ervaren (mystery) contactprofessionals staan klaar om deze kwaliteit te toetsen. De customer experience verbeteren? Dat wordt zo eenvoudig!

Zo meten we bereikbaarheid

In ons bereikbaarheidsonderzoek zijn onze professionals jouw klanten. Ze zoeken contact met jouw organisatie en registreren alles wat er gebeurt. Hoe snel wordt de telefoon opgenomen? Wat krijgt jouw klant te horen? Hoe lang duurt het voordat er antwoord komt op een e-mail?

Door het contact vanuit zowel klant- als professioneel perspectief te bekijken, krijg je een compleet beeld van de bereikbaarheid en kwaliteit. De resultaten vergelijken we met de norm of met jouw eigen organisatie-doelstellingen.



En zo doen we dat

Kwaliteitstoetsing doen we op 2 manieren:



Mystery Contacts

Onze ervaren (mystery) contactprofessionals staan voor je klaar om de kwaliteit te toetsen.

Samen ontwikkelen we specifieke klantcases waarna de professionals jouw organisatie daarover anoniem benaderen en registreren wat er gebeurt. Aan de hand van onze gespreks- en kwaliteitsanalyse ben je in staat om de kwaliteit van klantinteractie te verbeteren en bied je jouw medewerkers de mogelijkheid hierop te excelleren.



Quality Monitoring

Met onze Expert Quality Monitoring Check kun je zelf opgenomen gesprekken, verstuurde e-mails en chats door onze professionals laten evalueren op de punten die belangrijk zijn voor excellente klantinteractie.



“Met het verbeteren van de kwaliteit en bereikbaarheid van al je contactkanalen optimaliseer je jouw professionele imago en straalt je organisatie een klantgerichte houding uit.”

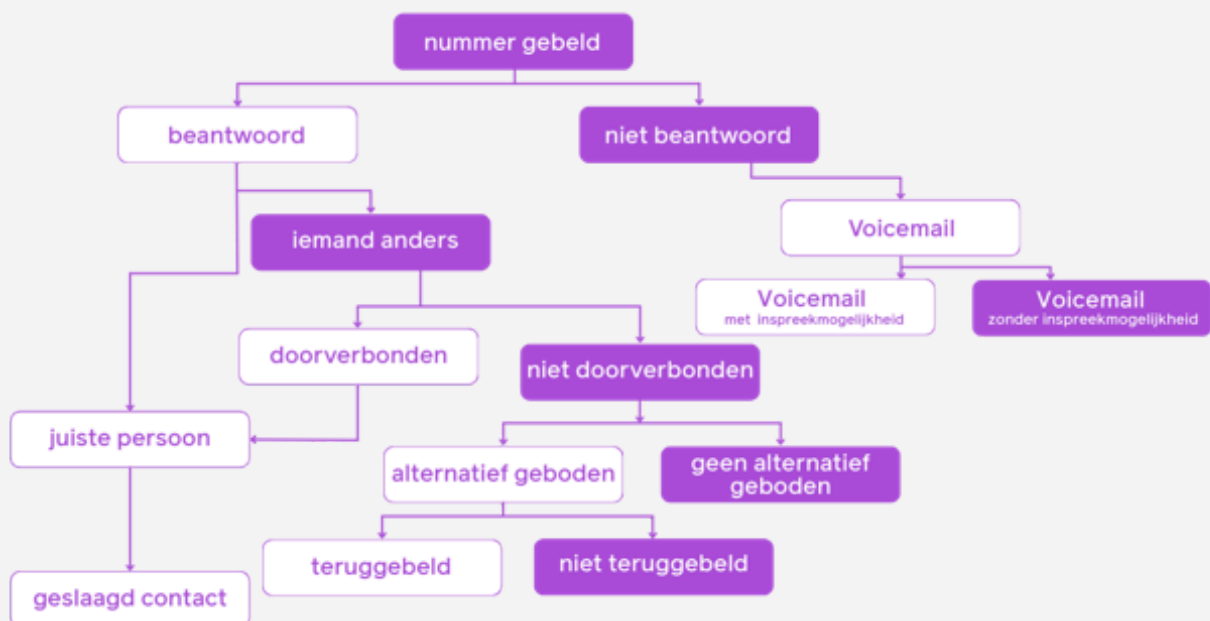
- Tycho Tacoma, moveXM

Meetpunten bereikbaarheid

Bij het meten van de bereikbaarheid gaan wij als volgt te werk:

- 1 In overleg stellen we het aantal benaderingen vast. Dit kan een rechtstreekse benadering zijn of via een centrale die ons doorverbindt met de juiste persoon of afdeling.
- 2 Vervolgens registreren we hoe snel de telefoon wordt beantwoord en welke meldtekst we te horen krijgen.
- 3 Is het niet mogelijk om de juiste persoon of afdeling te spreken? Dan weten we hoelang het duurt voor de lijn wordt teruggenomen en of er een alternatief wordt aangeboden, zoals een voicemail.

Zo ontstaat een totaalbeeld of jullie klanten ontzorgd worden.



Meetpunten kwaliteit

Bij het meten van de kwaliteit kijken we per kanaal naar de volgende hoofdgebieden:

1 Inhoud

- Beantwoordt de medewerker de klantvraag volledig en correct?
- Wordt de vraag direct in het eerste contact opgelost?

2 Houding en gedrag

- Komt de medewerker vriendelijk over?
- Is de medewerker behulpzaam en proactief?
- Toont de medewerker empathie en betrokkenheid?

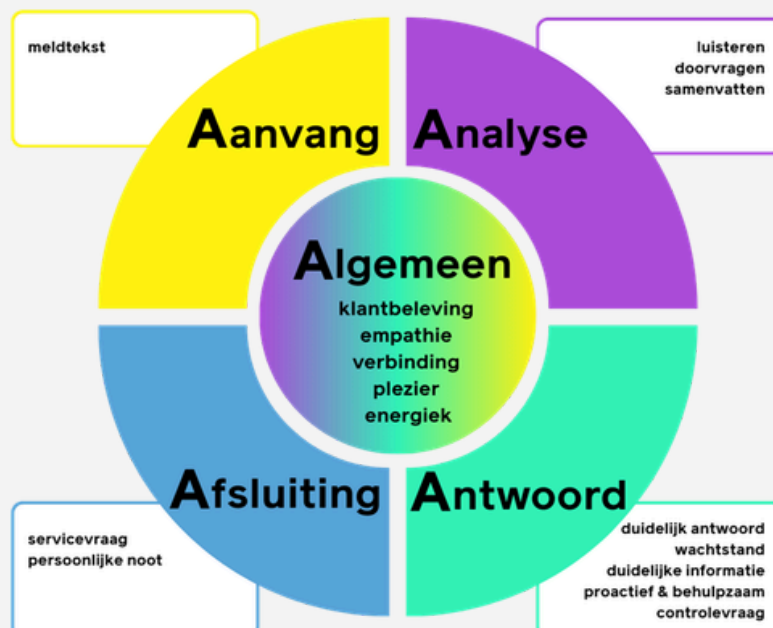
3 Communicatieve vaardigheden

Bij e-mail en chat:

- Beheerst de medewerker de Nederlandse taal (spelling, grammatica, zinsbouw)?
- Wordt de afgesproken huisstijl correct toegepast?
- Worden passende en afgesproken beleefdheidsvormen gebruikt?

Bij telefonie:

- Kan de agent goed luisteren, doorvragen en samenvatten?
- Hanteert de agent de al dan niet concreet afgesproken beleefdheidsvormen (etiquette)?
- Hanteert de agent een duidelijk herkenbare gespreksstructuur?



Jouw 5 voordelen

Verbeter de kwaliteit en bereikbaarheid van de klantbeleving met ons moveXM Next platform. Dan profiteer je van deze 5 voordelen:



Bereikbaarheidsonderzoek

Meten = weten. Door onderzoeken meten we hoe snel en effectief jouw organisatie reageert op klantcontacten.



Toetsing van kwaliteit door professionals

Met quality monitoring beoordelen onze ervaren professionals de kwaliteit van jouw klantinteractie en analyseren deze op cruciale punten.



Verbeterde kwaliteit en betrouwbaarheid

Betere communicatie heeft een positief effect op jullie professionele imago, betrouwbaarheid en klantgerichte houding.



Benchmarken

Met een vergelijking van de resultaten tegen normen of jouw eigen doelstellingen weet je hoe jouw organisatie ervoor staat en waar verbeteringen mogelijk zijn.



Betere klant- en medewerkerbeleving

Door de kwaliteit van klantinteractie te verbeteren, verhoog je zowel de klant- als medewerkerbeleving.



Meer weten?

Wil je meer weten wat Kwaliteit & Bereikbaarheid betekent voor jouw organisatie of ben je geïnteresseerd in een gratis demo?

Klik dan snel op onderstaande knop.

[Ja, dat wil ik!](#)

Ook aan de slag met kwaliteit & bereikbaarheid?

Wij helpen je graag verder.

moveXM

Mail ons

connect@movexm.nl

Bel ons

035-544 98 00

Bekijk onze website

movexm.nl

[Lees meer](#)