
Consultancy: telefonische bereikbaarheid

Inleiding

Voor veel klanten en relaties is het telefonisch contact met uw organisatie bepalend voor het beeld en de mening die men over uw organisatie heeft. Onbewust stellen uw bellers zichzelf onder meer de volgende vragen: Wordt de telefoon direct beantwoord of moet ik altijd lang wachten? Krijg ik direct de juiste persoon aan de lijn? Word ik tijdig teruggebeld als ik hierom vraag? Word ik inhoudelijk goed geholpen?

Doel

Telefonische bereikbaarheid is een heel divers onderwerp. Het heeft niet alleen te maken met het meten van de kwantitatieve (technische) bereikbaarheid, maar ook met de kwalitatieve bereikbaarheid. Als deze metingen eenmaal verricht zijn, dan zijn we er nog niet. Er zullen ook maatregelen genomen moeten worden. Maar hoe bepaal je nu de juiste maatregelen?

Telefonische bereikbaarheid gaat de hele organisatie aan. Vanuit de top van de organisatie zou een communicatiebeleid voor de hele organisatie gevormd moeten worden. Wat is de gewenste uitstraling van de organisatie? Welke telefonische ingangen heeft de organisatie? Hoe wordt dit vormgegeven?

Het communicatiebeleid vormt het kader waarbinnen gewerkt gaat worden. Alleen dan is het mogelijk om de juiste maatregelen te treffen die passen binnen de uitstraling en werkwijze van de organisatie.

Consultancy

In overleg met u wordt een consultancypakket om maat samengesteld. U bepaalt zelf in welke mate u werkzaamheden uitbesteedt. U kunt bijvoorbeeld denken aan:

- Het opstellen van een communicatiebeleid.
- Het voorzitten van een werkgroep telefonische bereikbaarheid.
- Het verrichten van een kwantitatief (technisch) bereikbaarheidsonderzoek.
- Het verrichten van een kwalitatief bereikbaarheidsonderzoek.
- Analyse van de knelpunten en voorstellen ter verbetering van de bereikbaarheid.

Kosten

Wij maken graag een offerte op maat, zodat u precies weet waar u aan toe bent. Aarzel niet om contact met ons op te nemen om vrijblijvend de mogelijkheden te bespreken.