



De Klantcontact Monitor

Het juiste instrument om de kwaliteit buiten kantoortijden te meten.

Weet u hoe uw callcenter buiten kantoortijden namens u de telefoon beantwoordt?

Bent u benieuwd hoe uw klant de dienstverlening buiten kantoortijden ervaart? Weet u hoeveel extra werk in uw organisatie ontstaat door foutieve beantwoording en afhandeling buiten kantoortijden?

Heeft u zicht op de extra kosten die hierdoor ontstaan?

Heeft u een beeld wat servicebeleving door de klant doet met het imago van de corporatie?

Weet wat uw callcenter buiten kantoortijden voor uw servicekwaliteit betekent en ga aan de slag met meten en verbeteren.

Wat levert de Monitor

- Zicht op de kwaliteit van het door u ingeschakelde callcenter door een steekproef van 100 respondenten per maand
- Dashboard met overzichtelijke meters die op dagbasis de prestatie laten zien.
- Onderliggende data voor nadere analyse.
- Zicht op wat de klant ervaart.

Tijd voor actie!

Wooncontact biedt nu de mogelijkheid om gedurende een periode van 6 maanden uw externe partner door uw klanten te laten beoordelen. Via 2 monitoren, krijgt u zicht op de kwaliteit van het callcenter en het nakomen van de reparatieafspraken van het ingeschakelde servicebedrijf. Na drie maanden krijgt u een analyse-evaluatie en kunt u de eventueel gesignaleerde verbeterpunten oppakken. Na 6 maanden ziet u het resultaat van uw inspanningen in de vorm van een hogere klanttevredenheid, lagere kosten, maar meer nog, grip op uw servicepartners en nieuwe afspraken.

Wat zijn de resultaten?

- Input voor SLA
- Cijfers over de klanttevredenheid
- Goed beeld op uw KPI's
- Sturingmogelijkheid op Succesfactoren
- Grip op kosten en dienstverlening

Wat is uw investering?

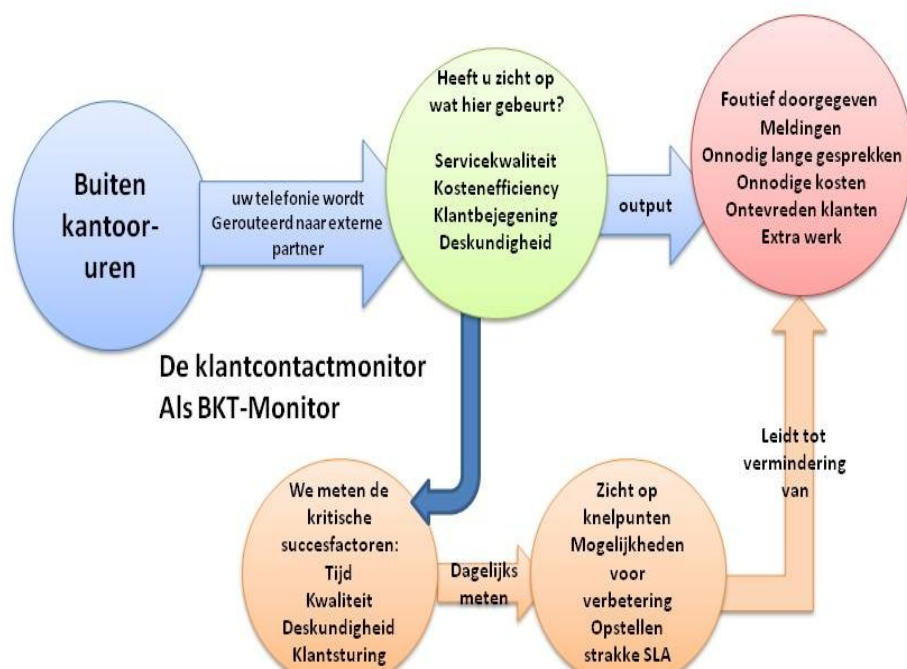
- 6 maanden gebruik van de monitor
- Na 3 maanden evaluatie-workshop

Gebruik voor 6 maanden € 1.875,00

- Inclusief implementatie
- Inclusief dashboard
- Inclusief rapportage
- Inclusief evaluatie workshop

- Exclusief BTW

Urgente oproepen van uw klanten buiten
Kantooruren, in het weekend en op feestdagen



De klantcontactmonitor
Als BKT-Monitor

Voor meer informatie:

Wooncontact telefoon 035 - 533 8270

info@wooncontact.com

www.wooncontact.com