

Meet de kwaliteit en bereikbaarheid

Laat een onvergetelijk visitekaartje achter bij je klanten!

Meedenken - Meten - Inzicht - Actie

KCM exposing
opportunities 
part of moveXM



Momenten van de waarheid

Elke dag, honderden keren, 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 simpel!

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 organisatiedoelstellingen.

Kwaliteitstoetsing doen we op 2 manieren:

1. Analyse
2. Quality Monitoring

Analyse. Onze gespreks- en kwaliteitsanalyse helpt je om klantinteractie te verbeteren en biedt medewerkers de kans om te groeien in hun rol. Samen ontwikkelen we specifieke klantcases die onze mystery callers gebruiken tijdens hun contact met jouw organisatie. Zo onderzoeken we de communicatie via telefoon, e-mail of sociale media op zowel vorm als inhoud. Door dit contact als klant én als professional te beoordelen, ontstaat er een compleet beeld van het contact en de bereikbaarheid.

Begin vandaag nog!

Quality Monitoring. Met onze Expert Quality Monitoring Check kun je zelf opgenomen gesprekken of verstuurde e-mails evalueren op belangrijke punten voor excellente klantinteractie. Maak gebruik van onze QM-tool om de resultaten te koppelen aan die uit het klantbelevingsonderzoek.

Geen tijd of capaciteit? Geen probleem! Wij nemen dit werk graag uit handen. Onze professionals ondersteunen jouw kwaliteitsmanagement door hun expertresultaten te vergelijken met die van jouw coaches. Ook organiseren we gezamenlijke kalibratiesessies om de kwaliteitsbeoordeling uniform te maken.



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!](#)

Jouw 5 voordelen

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

- **Meten = weten = actie:** Met een bereikbaarheidsonderzoek meten we hoe snel en effectief jouw organisatie reageert op klantcontacten. Zo weet jij aan welke knoppen je kunt draaien voor verbeteringen.
- **Toetsing van kwaliteit door professionals:** Onze ervaren professionals toetsen de kwaliteit van jouw klantinteractie en analyseren deze op belangrijke punten.
- **Verbeterde kwaliteit:** Betere communicatie heeft een positieve impact op jullie professionele imago en klantgerichte houding.
- **Eenvoudig benchmarken:** Door de resultaten te vergelijken met normen of jouw eigen doelstellingen krijg je inzicht in de prestaties van jouw organisatie.
- **Betere klant- en medewerkerbeleving:** Verbeterde kwaliteit van klantinteractie verhoogt zowel de klant- als medewerkerbeleving.