

## BUNDEL ZIJ-INSTROMERS

**RICHTING:** Kantoor 6<sup>de</sup> jaar

**VAK:** Klantendienst

### Soorten contactcenters (Customer Care Center, callcenter)

#### 2 soorten:

*Inhouse contactcenter:* onderdeel van bedrijf zelf, intern (vbn. Carglass, Jetair, Ethias)

*Facilitair contactcenter:* staat los van het bedrijf waarvan het opdrachten uitvoert (In2Com, SNT, N-Allo)

### Soorten gesprekken

*Inbound gesprekken:* inkomende gesprekken (klant belt naar CC)  
vbn.: klachten, bevestiging van bestelling, informatie vragen ...

*Outbound gesprekken:* uitgaande gesprekken (CCM belt naar de klant)  
vbn.: verkoop of telesales, enquêtes, dataregistratie

### Gespreksstructuur

#### 5 fasen:

<b>Alertheidsfase</b>	Mond leeg, balpen en papieren klaar, telefoon en PC klaar voor gebruik ...
<b>Aanvangsfase</b>	Begroeting (goedemiddag, Sigrid van Enerva, wat kan ik voor u doen ...)
<b>Analysefase</b>	Je achterhaalt het probleem van de klant. Dit doe je door vragen te stellen, te herhalen, samen te vatten ... Hiervoor moet je actief luisteren.
<b>Aanbodfase</b>	Je geeft een oplossing (probleem doorverwijzen, klant terugbellen, probleem in CRM typen, ...)
<b>Afsluitingsfase</b>	Vragen of klant nog verdere vragen heeft. Danken voor oproep (inbound gesprekken) Groeten en prettige dag wensen.

### Soorten klanten

**Drammer:** snel tot actie overgaan, enthousiasme tonen  
**Twijfelaar:** controlevragen stellen, nut van het product benadrukken  
**Zwijger:** bij de feiten blijven, objectief blijven  
**Babbelaar:** in de rede vallen, tijd nemen voor het gesprek

## Soorten vragen

<b>Open vragen</b>	Vb.: Waarnaar wil je op vakantie gaan?
<b>Gesloten vragen</b>	Vb.: Ben je thuis op maandag ...?
<b>Controlevragen</b>	Vb.: Dus je houdt van rozen?
<b>Suggestieve vragen</b>	Vb.: Vind je ook niet dat blauw jou het beste staat?
<b>Meerkeuzevragen</b>	Vb.: Kiest u voor de sandalen of de sportschoenen?

## Hoe kun je actief luisteren?

Knikkend bevestigen, herhalen, samenvatten, informatie vragen ...

### Empathie

Je inleven in de gevoelens/situatie van de klant.

Vbn.: Ik begrijp uw situatie ...

Proficiat ...

Innige deelneming ...

Veel sterkte ...

Wat fijn voor u ...

## BEGRIPPENLIJST

### abandoned call

In context van inbound contactcenter: oproep van een beller die ophangt nog voordat de agent de beller te woord kan staan (waarschijnlijk omdat hij/zij te lang moest wachten), synoniem: lost call; in context van outbound contactcenter: gesprek dat wordt opgezet door een predictive dialer, maar waarvoor geen agent beschikbaar is.

### adviesgesprek

Gesprek waarbij de medewerker de klant helpt bij het analyseren van zijn vraag of probleem; de klant denkt mee over de oplossing en beslist uiteindelijk zelf wat hij zal doen.

### advisor

Medewerker van een contactcenter/ callcenter/klantendienst.

### agent

Medewerker van een contactcenter/ callcenter/klantendienst die inkomende of uitgaande gesprekken afhandelt; synoniemen: operator, telefoonmedewerker, customer service representative (CSR), telemarketeer, helpdeskmedewerker.

### Automatic Call Distribution (ACD)

Systeem dat de inbound gesprekken automatisch en gelijkmatig over de medewerkers verdeelt.

### back office

Deel van de organisatie dat specifiek gericht is op de administratie en gegevensverwerking; direct klantencontact vindt hier niet plaats; het is dus alles dat 'achter de schermen' gebeurt.

### business to business (B2B)

Bedrijven die zaken doen met andere bedrijven; letterlijk betekent het 'bedrijven aan bedrijven'.

### business to consumer (B2C)

Bedrijven die zich rechtstreeks richten op de consument/klant; letterlijk betekent het 'bedrijven aan consumenten'.

### call script

Hulpmiddel/leidraad voor de agent tijdens telefoongesprekken; een script kan bestaan uit enkele steekwoorden of uit een volledig uitgeschreven tekst; zowel op papier als via een systeem.

### callcenter

Afdeling of organisatie die gespecialiseerd is in het afhandelen van inbound (inkomend) en/of outbound (uitgaand) telefoonverkeer; kenmerkend zijn de grote aantallen agents, de strikte taakverdeling, de centrale sturing en de hoge efficiëntie.

### **contactcentermanager**

Manager in een contactcenter; is verantwoordelijk voor heel het contactcenter.

### **CRM**

Customer Relationship Management; werkwijze waarbij de optimalisatie van alle contacten met de klant centraal staat.

### **cross selling**

Verkoopactiviteiten waarbij geprobeerd wordt om op basis van de producten/ diensten die De klant al gekocht heeft, aan die klant ook aanvullende of aanverwante producten te verkopen; doel is de omzet verhogen en (als het aanvullende product voor een meerwaarde zorgt) de relatie met de klant versterken.

### **database**

Grote hoeveelheid informatie die op een gestructureerde manier opgeslagen wordt met behulp van een computertechniek; belangrijk kenmerk is dat je gemakkelijk toegang hebt tot een database en dat de gegevens en de presentatie ervan dynamisch benaderbaar zijn; bijvoorbeeld: database met klantgegevens of met leveranciergegevens.

### **dialect**

Taal die kenmerkend is voor een bepaalde streek of plaats en die afwijkt van de standaardtaal.

### **e-mail**

Digitale boodschap die via het internet verstuurd wordt; synoniemen: e-post, elektronische post.

### **empathie**

Vermogen om zich in te leven in de gevoelens en de situatie van iemand anders; synoniem: inlevingsvermogen.

### **facilitair contactcenter**

Contactcenter dat op zichzelf bestaat en dus los staat van het bedrijf waarvoor het opdrachten uitvoert; tegengestelde: inhouse contactcenter.

### **FAQ**

Frequently Asked Questions; lijst van veelgestelde vragen en de antwoorden erop.

### **front office**

Afdeling waar direct contact met de klant bestaat; dat kan via telefoon, fax, e-mail of internet, een balie en receptie horen ook onder front office.

### **helpdesk**

Locatie of persoon waar je (meestal telefonisch) vragen kunt stellen, storingen kunt melden of advies over een bepaald product of een bepaalde dienst kunt krijgen.

## **inbound**

Inkomend; bijvoorbeeld: inbound telefoonverkeer.

## **inhouse contactcenter**

Contactcenter dat deel uitmaakt van een grotere organisatie; synoniem: incompany of intern contactcenter; tegengestelde: facilitair contactcenter.

## **interne ruis**

Storing in de communicatie/ informatieoverdracht die veroorzaakt wordt door interne factoren (dus door de zender of ontvanger van de boodschap).

## **klantenservice**

Afdeling in een groot winkelbedrijf waar speciale diensten aan klanten verleend worden.

## **kwaliteitsmonitoring**

Kwaliteitsbewaking/-controle waarbij de kwaliteit gemeten en eventueel bijgestuurd wordt; dit is een onderdeel van het totale kwaliteitsproces; kwaliteit kan gecontroleerd worden door telefoongesprekken te beluisteren.

## **lost call**

Zie *abandoned call*.

## **LSD**

Gesprekstechniek: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen; dat doe je in de analyse- en aanbodfase van een gesprek.

## **monitoring**

Het op afstand mee beluisteren van gesprekken; de teamleider, supervisor of senior agent doet dat als onderdeel van coaching om zo de kwaliteit van de telefoongesprekken te bewaken en te verbeteren.

## **multiskilled**

Geeft aan dat een medewerker in meerdere vaardigheden getraind is en dus voor verschillende taken ingezet/ingeroosterd kan worden; door multiskilled in te roosteren kunnen er efficiëntievoordelen behaald worden.

## **onecht bezwaar**

Tegenwerping van de klant tegenover het aanbod dat echter geen echt bezwaar is, omdat de klant vaak gewoonweg geen tijd of zin heeft om iets te kopen; je kunt een onecht bezwaar wegnemen door de juiste vragen te stellen.

## **openlijk koopsignaal**

Koopsignaal waarbij de klant duidelijk zijn interesse laat merken.

## **outbound**

Uitgaand; bijvoorbeeld: outbound telefoonverkeer.

Uitbesteding van bepaalde bedrijfsactiviteiten; een andere (dienstverlenende) onderneming zal die activiteit voor jou uitvoeren.

### **Predictive Dialer System (PDS)**

Systeem dat zelf automatisch telefoonnummers kiest en zo outbound gesprekken tot stand brengt.

### **queue**

Frans voor 'rij, wachtrij'.

### **servicegesprek**

Gesprek waarbij je vragen bij de klant wegneemt en (in tegenstelling tot het adviesgesprek) de klant een passende oplossing aanbiedt.

### **supervisor**

Houdt het overzicht over het contactcenter; geeft leiding aan de teamleiders; is de schakel tussen het management en de werkvloer; zorgt ervoor dat de doelen die door het management opgesteld werden, ook behaald worden.

### **teamleider**

Is de direct leidinggevende van een groep contactcentermedewerkers; coacht die medewerkers door onder andere monitoring en vormt voor hen het eerste aanspreekpunt.

### **tegenwerping**

Bezwaar van de klant tegenover het aanbod; tegenwerpingen zijn ook koopsignalen (interesse), want de klant zal geen moeite doen om een tegenwerping te uiten als hij/zij niet geïnteresseerd is.

### **telefoonetiquette**

Geheel van beleefdheidsregels en omgangsvormen die gelden voor telefonisch contact met klanten.

### **up selling**

Betere en duurdere producten of diensten aanbieden aan de klant.

### **verborgen koopsignaal**

Koopsignaal waarbij het lijkt of de klant geen interesse heeft en niet enthousiast is; dat is echter makkelijk te weerleggen, omdat de klant enkel geruststelling nodig heeft.