

E-mail



SNT

Trefzeke

E-mail

E-mail is niet meer weg te denken uit onze dagelijkse communicatie. Het is een snelle vorm van communicatie, bij uitstek geschikt om uw boodschap te visualiseren. Versturen van direct mailings via e-mail is bovendien een kostenefficiënte manier om uw klanten te benaderen.

Maar e-mailverkeer is tweerichtingsverkeer. In reactie op uw mailings komen vaak vragen van klanten over uw diensten en producten. Ook via uw website kunnen de nodige e-mails met


SNT zorgt er voor dat uw technische en commerciële vragen of orders adequaat worden behandeld

vragen op u afkomen. Een beslissend moment: u heeft nu contact met uw klant. Hoe handelt u dit af?

Cruciaal is de snelheid waarmee u reageert. In de huidige economie wil de klant een snel, adequaat en duidelijk antwoord, het liefst per e-mail. Heeft u hier de middelen en, niet onbelangrijk, de tijd voor? Uit onderzoek blijkt dat binnen veel organisaties een groot percentage van de inkomende e-mails niet of zeer laat wordt beantwoord. Met misschien een verloren klant als resultaat. Dit kunt u samen met SNT voorkomen.

SNT zorgt er namelijk voor dat uw technische vragen, commerciële vragen of orders adequaat worden behandeld, en binnen het met u afgesproken tijdsbestek. SNT helpt u bij het verhogen van uw omzet door commerciële vragen om te zetten in offertes en zelfs orders. Onze agents hebben toegang tot de nieuwste technieken en zijn getraind om van uw klant een loyale klant te maken.





SNT beschikt over agents die met regelmaat hun lees- en schrijfvaardigheden trainen. Zij worden optimaal ondersteund door systemen die automatische antwoordbevestigingen kunnen sturen, suggesties opzoeken bij de klantvraag en de met u afgesproken servicelevels nauwlettend in de gaten houden. SNT houdt met behulp van deze systemen alle mogelijke antwoorden bij, en stemt deze inhoudelijk met u af. Desgewenst publiceren we antwoordsuggesties uit de contentdatabase op uw website, zodat uw klanten zelf een antwoord kunnen opzoeken alvorens het contact center te bellen. SNT helpt u op deze manier uw e-mailverkeer te reduceren.

Als ergens in het e-mailproces een vraag of e-mail moet worden doorgegeven aan experts of een tweedelijns-helpdesk, kan SNT de doorlooptijd bewaken en de voortgang monitoren. Zo blijft de totale doorlooptijd altijd scherp in beeld en wordt de klantvraag efficiënt gemanaged.

mail te versturen na telefonisch contact met uw klant biedt SNT een extra service, met een hoge klanttevredenheid als resultaat. En daar was het u om te doen!

SNT helpt u bij het verhogen van uw omzet door commerciële vragen om te zetten in offertes en zelfs orders.

Soms blijkt dat e-mail eigenlijk niet het optimale medium is om een bepaalde klantvraag af te handelen. SNT kan dan snel overschakelen op telefonisch contact, of waar nodig op SMS-contact. Zonder dat de kwaliteit in het geding komt of dat gegevens verloren gaan. En andersom kan natuurlijk ook: door een e-

Kwaliteit

SNT zorgt voor een kwalitatief hoogwaardige afhandeling van uw klantcontacten. Onze agents zijn opgeleid volgens COPC, een wereldwijde standaard voor Customer Contact Centers. Het coachingsproces is zo ingericht dat gevoerde gesprekken op vaste tijdstippen worden beoordeeld, zowel tijdens het gesprek als achteraf. Samen met u worden voor allerlei kwaliteitsaspecten normen vastgesteld in de vorm van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Met deze normen kan de teamleider de agents optimaal coachen.

E-mail

- Agents worden getraind in het goed en snel lezen en schrijven van e-mails.
- Wij zetten gespecialiseerde contentbeheerders in. SNT monitort de servicelevels en kan direct ingrijpen indien nodig
- We hebben veel ervaring op het gebied van e-mailafhandeling (Mexx, Wanadoo)

Chat*

Nóg sneller communiceren met uw klanten? Dat kan met Chat. Live contact met een medewerker, zonder de aanschaf van complexe tools. Met Chat krijgt uw klant online begeleiding op het gebied van sales of servicevragen. Onze agents kunnen direct beschikken over kennisdatabases of sites van opdrachtgevers en kunnen uw klant á la minute een antwoord geven op hun vraag. Chat: een logische vervolgstap op e-mail en selfservice.

* vraag de flyer aan

Blauw-roodlaan 100
2718 SJ Zoetermeer
tel: 079 368 69 70
fax: 079 361 41 80
www.snt.nl
info@snt.com

Teksten:

Tradukoen, Utrecht

Eindredactie:

SNT

Vormgeving:

SPdR Grafische Communicatie,
Rotterdam

