



# Customer care zit bij ons in hart en nieren!

**Eind van het jaar, tijd voor terugkijken en vooruitkijken. Wat was 2007 voor jaar en waar kijkt SNT naar uit, Nederlands langst bestaande contactcenterbedrijf en een van de grootste aanbieders op het gebied van de afhandeling van multichannel klantcontacten? We spreken algemeen directeur SNT Nederland Jac Vermeer, die wordt bijgestaan door productmarktmanager Mark Janson.**

SNT staat voor inbound telefonie, outbound telefonie, e-mail, chatsessies, brieven, beeldvorming op internet en nog veel meer... Desondanks weet Jac Vermeer de activiteiten kort samen te vatten: 'Wij handelen contacten af voor bedrijven die ervoor kiezen om dat niet zelf te doen. Waar customer care voor andere bedrijven maar een onderdeel van het productieproces is, is het voor ons de core. Daarbij hebben wij natuurlijk een schaalvoordeel, omdat we het voor diverse bedrijven doen, waarbij we van dezelfde onderliggende technieken gebruikmaken.'

**Terugkijkend op het afgelopen jaar: wat is jullie bijgebleven?**

Mark Janson: 'Belangrijk op inbound gebied is geweest dat de wachttijden aan de telefoon onder de loep zijn genomen.' Jac Vermeer keurt dat goed: 'Vanuit mijn passie voor de professe vind ik dat je de klant ook snel te woord moet staan. Hoewel bedrijven vanwege de kosten van extra personeel een klant toch lang kunnen laten wachten, zijn de tarieven veelal aangepast: soms zelfs van een euro naar een eurocent per minuut.'

Ook op outbound gebied is discussie ontstaan, signaleert Vermeer: 'Mag je mensen wel zomaar bellen? Het "bel me niet-register" zou dat moeten gaan beperken, maar een reëel gevaar is nu dat zo'n verkoopkanaal helemaal dicht wordt gezet. Zelf doen we aan zelfregulering door Infofilter toe te passen, waarin nu al bijna 1 miljoen huishoudens zijn aangemeld.' Janson hierover: 'Hoe dan ook zijn we voor het nieuwe jaar erg benieuwd wat de ontwikkelingen

zijn van het "bel me niet-register" en of het gekoppeld wordt aan Infofilter. Om zelf alvast maximaal professioneel met outbound bellen om te gaan, hebben we het afgelopen jaar een eigen outbound tak opgezet.' En dat legt SNT volgens Vermeer geen windeieren: 'Bedrijven komen naar ons toe, ook doordat we in de benchmarks altijd hoog scoren.'

**En waar wil SNT Nederland naartoe in het nieuwe jaar?**

Vermeer: 'Door onze ervaring en kennis zijn wij in staat om aan te schuiven bij belangrijke overleggen van onze klant en samen mee te denken over hoe de klanttevredenheid te verhogen, multichannel strategieën uit te rollen of de klantenservice te optimaliseren. Samen met de klant nieuwe initiatieven ontplooiën en de samenwerking verbreden, zo willen wij in 2008 onze toegevoegde waarde laten zien!'.

Vermeer vervolgt: 'Zo daagt de NS ons nu uit om te kijken naar hoe de communicatie met de NS klant beter en eenduidiger kan. Hoe leren we die klant kennen? Daartoe zetten we al onze middelen en kennis in'

Met die expertise wordt nog meer gedaan, aldus Janson: 'We hebben de samenwerking gezocht met Nyenrode Business Universiteit en VODW, waarmee we een masterclass over multichannelmanagement organiseren. Jac Vermeer doet een oproep voor 2008: 'Ook op andere vlakken – van ICT tot kwaliteit en HR-beleid – zoeken we graag kwalitatieve partners waarmee het goed sparren is.' Tot slot nóg een goed voornemen voor 2008. 'Zelfs meer dan nu gaan we investeren in personeel', vervolgt Vermeer, 'zodat ze hun vak van callcenterprofessional nog beter kunnen uitoefenen, met meer vraag- en salesvaardigheden. Bij ons kunnen mensen zelfs een MBO-opleiding halen! Dit alles ook om inderdaad een rol te kunnen spelen in het verbeteren van de customer-care-strategie van klanten.'

