



## KLANTCONTACT SCAN

**In deze tijd staan steeds meer organisaties stil bij de afhandeling van hun klantcontacten. Een optimale afhandeling van klantcontacten is vaak de basis van een gezonde organisatie, bestand tegen ook mindere economische tijden.**

- Wilt u ook dat het proces m.b.t. klantcontacten binnen uw organisatie inzichtelijk en meetbaar wordt gemaakt?
- Wilt u ook het maximale rendement halen uit uw klantcontacten én de huidige organisatie zo efficiënt mogelijk laten verlopen?

### Trecens training en advies

Trecens is een prettig eigenwijs, betrokken, innovatief én gedreven trainingsbureau, waar de groei en ontwikkeling van medewerkers en organisaties centraal staat. Door het bieden van creatieve en innovatieve oplossingen, aangeboden door vakkundige, gedreven en professionele trainers, coaches en consultants dragen wij bij aan het succes van organisaties. Trecens heeft jarenlang ervaring in het adviseren en trainen van organisaties m.b.t. hun klantcontact omgeving.

### Meer informatie

#### Trecens training en advies

T 026 339 28 28

E [training@trecens.nl](mailto:training@trecens.nl)

[www.trecens.nl](http://www.trecens.nl)

### Klantcontact scan

Om organisaties te helpen bij het verder professionaliseren van de afhandeling van klantcontacten heeft Trecens een Klantcontact scan ontwikkeld. Deze scan is een waardevol hulpmiddel voor organisaties die belang hebben bij het inzichtelijk krijgen van hun klantcontact omgeving (telefoon, mail) om hierna met deze inzichten deze professioneler, succesvoller, efficiënter of goedkoper in te richten.

### Werkwijze scan

Met behulp van de scan wordt het huidige proces met betrekking tot klantcontacten binnen de organisatie inzichtelijk en meetbaar gemaakt. Dit inzicht wordt verkregen middels:

- Metingen van klantcontacten;
- Onderzoek van oude klantcontact gegevens;
- Meeluisteren van klantgesprekken;
- Interviews met de medewerkers en management;
- Observatie.

Gedurende de scan wordt het verloop van de klantcontacten zowel in kwantiteit als in aard onderzocht. Daarnaast wordt gekeken naar de kwaliteit afhandeling door de medewerkers (gespreksvaardigheden, etiquette, inhoud van antwoorden, competenties, inzet middelen, etc.)

Een Klantcontact scan omvat de volgende onderdelen:

- Plan van aanpak;
- Voor u op maat gemaakt format aan de hand waarvan metingen plaatsvinden;
- Aanwezigheid consultant binnen uw organisatie gedurende een aantal dagen;
- Uitgebreid adviesrapport en presentatie hiervan.