



Telefonische bereikbaarheid

In het belang van de patiënt



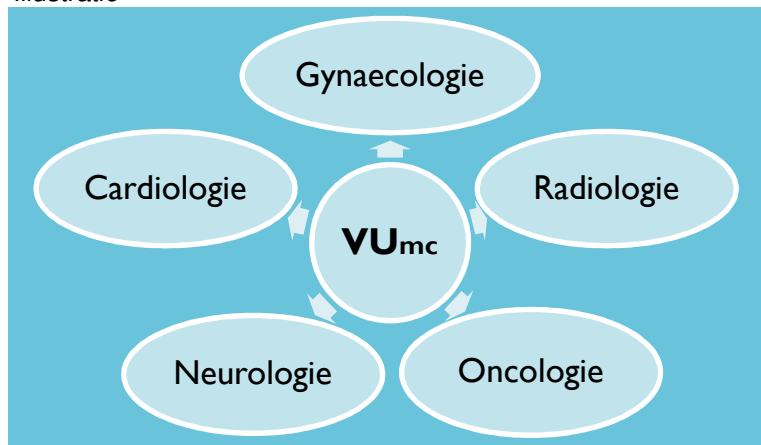
Themas

- Centraal versus decentraal
- Verwachtingen en de 80/20 rule voor bereikbaarheid
- Bereikbaarheid en klanttevredenheid
- “Experiences” zijn de toekomst

Centraal versus decentraal afhandelen van patientcontact

De discussie is vaak zwart-wit...

Illustratie

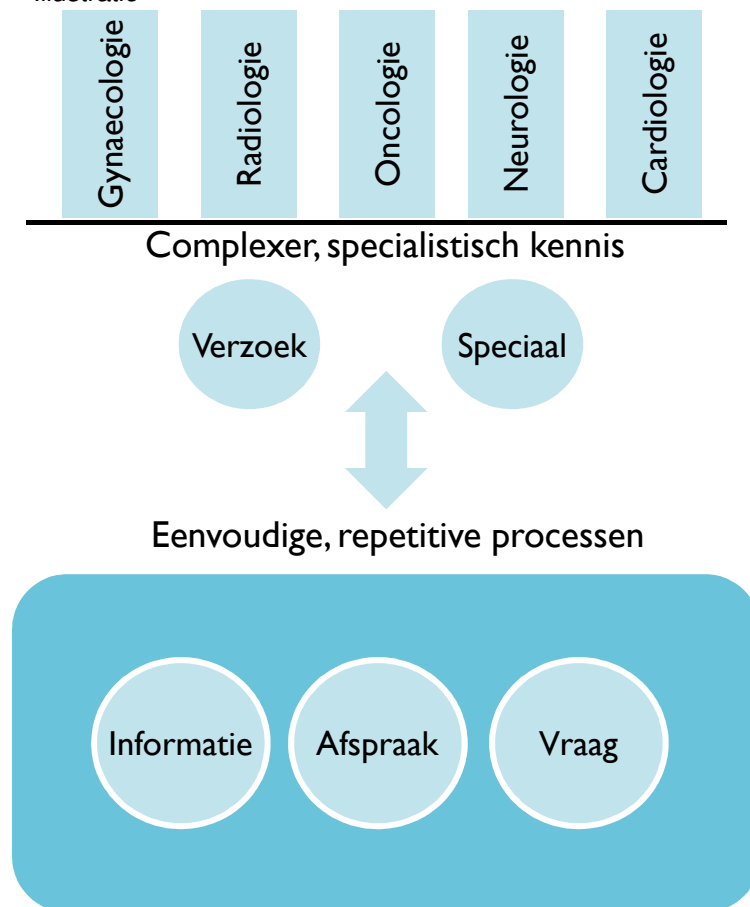


VU_{mc}



... de oplossing is meestal grijs

Illustratie



Verwachtingen en de 80/20 rule

De ervaringen van klanten met alle bedrijven waarbij ze contact hebben bepaald hun verwachtingen...



"Ik heb een probleem met mijn laptop"



Postbank

"Ik heb een vraag over mijn rekening"



"Ik wil informatie over mijn vlucht"



"Ik heb een probleem met Internet Plus Bellen"

wehkamp.nl

"Ik wil graag bestellen"

VU medisch centrum



"Ik wil een afspraak maken"

Global Rule of Thumb:

80% van alle calls beantwoord binnen 20 seconden

Nederlandse situatie*:

73% van alle calls beantwoord binnen 31 seconden

Doelstelling VU:

70% van alle calls beantwoord binnen 120 seconden

* Nationaal Call Center Benchmark onderzoek 2007

Bereikbaarheid en klanttevredenheid

Bereikbaarheid is slechts de eerste barrière...

Illustratie: Internationale elektronica producent

De persoon en de mogelijkheid een oplossing te bieden spelen een belangrijke rol bij klanttevredenheid

Bereikbaarheid

- Organisatie
- Beschikbaarheid van alternatieven
- Beleid

Gewicht in
klanttevredenheid

.12

Persoon

- Selectie
- Training
- Coaching

.27

Oplossing

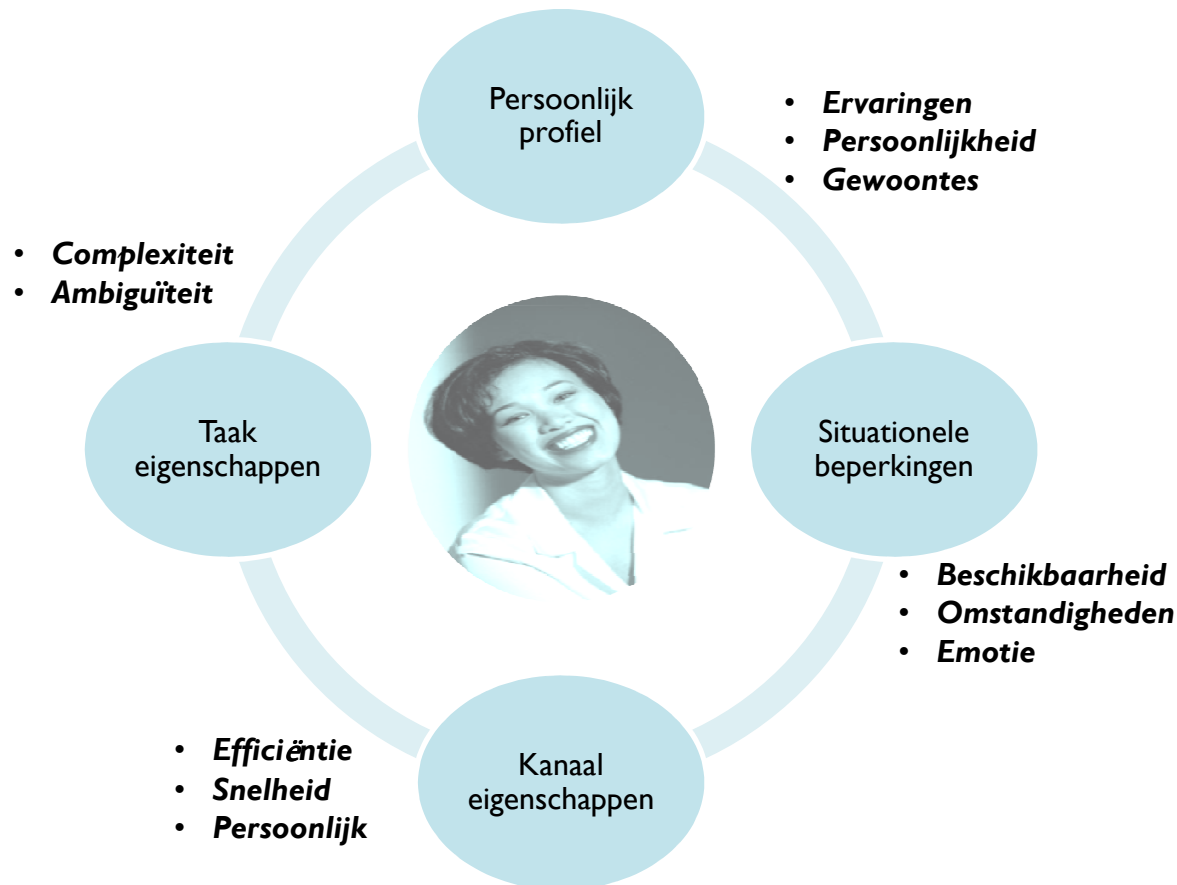
- Beleid
- Proces
- Bevoegdheden
- Training

.47

... en is van belang voor een bedrijf als een “dissatisfier” voor klanten.

Experiences zijn de toekomst en de toekomst is nu

Bedrijven zijn gefocussed op “outside-in” denken om zich toegankelijker en eenvoudiger op te stellen voor klanten



Verplaatsen in de situatie van de patient

Voor de medewerker...

- Is het de zoveelste keer dat ze deze vraag beantwoord heeft...

Voor de patiënt...

- Kan het de eerste keer zijn
- Kan het emotioneel zijn
- Kan het complex en ingewikkeld voelen
- Kan het urgent voelen en haast hebben

Wie wij zijn

VAN DE LAAR / POTHOVEN is een netwerk van ervaren consultants die kennis op het gebied van Customer Relationship Management en Customer Experience Management combineren om programma's te ontwerpen en te implementeren die meetbare verbeteringen laten zien

- Kathy van de Laar heeft meer dan 15 jaar ervaring in direct klant contact en customer relationship management binnen verschillende marktgebieden in de VS en Europa.

- kathy@vandelaarperformance.nl

- www.vandelaarperformance.nl

- +31-6 2124 1245



- Christiaan Pothoven heeft 17 jaar ervaring in de financiële dienstverlening, als laatst werkzaam als Hoofd Customer Experience & Innovation voor de directe kanalen van ABN AMRO Particulieren.

- christiaan@pothovenperformance.nl

- www.pothovenperformance.nl

- +31-6 1195 1125

