

SREA Provides Showcase To \$68 Billion Dollar Industry!

Score One Inc. (SREA)

\$0.14

SREA's venture to build a "Motown" like the one in Detroit has the industry excited. China's auto part exports increased by 34.71% over last year to \$68 Billion. This new facility will be a huge international center. Read the news and get on SREA!

Kwestie van wennen of service.

Een aantal verzekeraars doet het dit jaar beter dan vorig jaar, toen de enqu?

- Misschien denkt u nu wel: ?

ren voor ieder project waar u aan werkt.

n op de vijf kleinere bedrijven van plan om te investeren in voice over IP.

Kortom, customer service als profit center.

Dat klantenservice cruciaal is voor de merkkeuze en merkbeleving van klanten en prospects is inmiddels algemeen bekend.

Vaak geven mensen in kleurrijke bewoordingen aan dat ze ?

interactive voice response?

Bijvoorbeeld dient de customer service van kwalitatief hoogwaardige en hooggeprijsde producten eveneens hoogwaardig te zijn.

De geautomatiseerde telefonische keuzemenu?

Met die weerzin lopen bedrijven echter het risico dat ze hun werknemers van zich vervreemden en waardevolle krachten verliezen.

U dient het terugzetten van deze adressen na uw vakantie weer aan ons kenbaar te maken.

Een organisatie die ?

Dat betekent dat een hard criterium als het aantal binnenkomende klachten bij Nederlandse dienstverleners een slechte indicator is om de klanttevredenheid te meten.

Iets minder dan de helft van de bedrijven voert wel een thuiswerkbeleid, maar slechts acht procent van de werknemers kan probleemloos thuiswerken.

De menselijke herinnering werkt echter subjectiever, zo blijkt; op basis van een analyse van internationale studies naar tevredenheid met contactcenter-prestaties wordt ?

n volume zijn voor ons de belangrijkste zaken?

Uit de analyse blijkt dat tevredenheid met het geboden antwoord ongeveer vier keer meer invloed heeft op de algemene tevredenheid dan het oordeel over de bereikbaarheid.

Een kanttekening is hierbij wel op zijn plaats: in tevredenheidsonderzoeken komen doorgaans alleen klanten aan het woord die tot het contactcenter zijn doorgedrongen.

De herinnering aan het eindresultaat van het gesprek - al dan niet een bevredigend antwoord - kleurt de herinnering aan de verschillende aspecten van het gesprek.

n functie die het dagelijks leven er eenvoudiger op maakt: doorschakelen.
te voor het eerst werd gehouden.
Ook technologische vernieuwing speelt een wezenlijke rol als het erom gaat verko-
pen op afstand zo effectief mogelijk te laten zijn.
Deze verfijning is geldig voor alle onderzochte landen en de landen verschillen
onderling niet noemenswaardig in de mate waarin dit patroon optreedt.
, die de consument ten aanzien van de aanbieder voelt en ervaart.
Ook uit de oprichting van het ITO, het Instituut voor Telecom Organisatie blijkt
hoezeer bereikbaarheid in de aandacht staat.
Ligt dat nu toch anders?
Bovendien speelt de telefoon bij het in stand houden van zakelijke relaties voor
bijna tweederde van de Nederlanders een cruciale rol.
CZ, FBTO en Nationale Nederlanden scoorden vorig jaar boven het gemiddeld en dit
jaar gemiddeld.
rdat er al dan niet een oplossing wordt geboden.
Met andere woorden, of men nu kort of lang heeft moeten wachten, men is dan even
ontevreden.
Geef uw vakantie data en die van uw medewerkers door.
En het is sneller en eenvoudiger dan e-mailen.
Eindelijk kon de consument afscheid nemen van de vaste telefoon.
Zoals je ook aan de rechterkant van dit scherm kunt zien.
Slechte service is voor eenderde van uw klantenkring een reden over te stappen n
aar de concurrent.
Huidige uitdagingenDe belangrijkste ?
Uit onderzoek van Eclipse Internet, een internet provider uit Groot Britanni?
Dit blijkt uit het Zakelijke Telefonie Onderzoek van zakelijke service provider
BBeyond dat is uitgevoerd door NetPanel.
In veel ondernemingen heerst immers nog steeds de hardnekkige overtuiging dat pr
oductiviteit rechtstreeks verbonden is aan aanwezigheid.
Zo kan de klant direct zien wie er achter de website ?
Skype Zones BETA is een klein stukje software waarmee u dankzij Boingo onderweg
toegang hebt tot Skype via duizenden Skypevriendelijke hotspots.
Een volgende exponenti?
Een interessante optie om de klant de gelegenheid te geven eenvoudig en mogelijk
gratis met jou in contact te komen.
van persoonlijke service naar zelf service?
Ook zijn veel ambtenaren niet op hun vaste plek aanwezig, omdat ze er op uit gaa
n voor overleg met inwoners en bedrijfsbezoek.
Internet moet daarvoor zorgen.
Maar goed, het bedrijf verkoopt dan ook heel toevallig diensten om de klantenser
vice mee op te krikken.
Meer kennis lijkt te corresponderen met een voorkeur voor snelle contactafhandel
ing.
partnership of gelijkwaardigheid.
Ook zijn veel ambtenaren niet op hun vaste plek aanwezig, omdat ze er op uit gaa
n voor overleg met inwoners en bedrijfsbezoek.
De herinnering aan het eindresultaat kleurt immers de herinnering aan het gehele
gesprek.