

Klant centraal aan de servicedesk

De servicedesk is het eerste aanspreekpunt voor de klant van interne producten en diensten:

- Bij de servicedesk komen alle wensen van de klanten samen.
- De vraag van de klant wordt door de servicedesk vertaald in activiteiten.
- De activiteiten worden doorgezet binnen de backoffice van de facilitaire organisatie.
- De servicedesk bewaakt voortgang en afhandeling van de vraag.
- De servicedesk informeert de klant over het verloop van het proces.

Het bestaansrecht van de servicedesk is het aanbieden van een effectieve en efficiënte klantenservice, dit betekent:

- De klant moet terecht kunnen (goede bereikbaarheid).
- De klant moet goed worden geïnformeerd.
- De klant moet goed worden geholpen.
- De klant vindt dat hij goed is geholpen.

Dus:

- Servicedesk is het visitekaartje voor de facilitaire organisatie, dus goed verzorgd en naar buiten gerichte uitstraling.
- Actief luisteren naar de afnemer (geïnteresseerde houding, open vragen stellen, samenvatten, doorvragen).
- Klant juist informeren: dus ook kennis van de eigen producten en diensten. Als je het niet weet dan vragen!
- Creëren van een realistische verwachting bij de klant.
- Rustig en beleefd blijven, de klant is koning als hij zich als keizer gedraagt.
- Nauwkeurig de vraag in behandeling nemen (planmatig, prioriteiten, verantwoordelijkheden).
- Goede samenwerking met de backoffice.
- Controleren proces, voortgang en prestaties.
- Klant tijdig informeren over de voortgang, vooral bij vertraging.
- Altijd belofte aan de klant nakomen, dus afspraken nakomen.

FM-Resource is een kennisplatform voor facility management



Servicedesk