

PRAKTIJK TIPS

Een simpele handreiking voor een
succesvolle servicedesk

Wilt U voor een gesloten deur staan?

Zorg voor ruime openingstijden

Draai 2 shift's (bijvoorbeeld 07.00 - 15.00 uur en 10.00 - 18.00 uur), dan is er op piektijden tevens een volledige bezetting!

Wees goed bereikbaar en zichtbaar

- Locatie van de fysieke balie bij voorkeur op een knooppunt/kruispunt van loopwegen
- Herkenbaar en niet weggestopt
- Herkenbaarheid (in combinatie met continuïteit in persoonsbezetting) zorgt voor binding (uiteraard alleen als dit klantvriendelijke medewerkers betreft!)
- Representatieve uitstraling
- Goede bewegwijzering

Uw Producten Diensten Gids (PDC)

=

Uw visitekaartje

- Ruime verspreiding
- Up to date houden
- Makkelijk toegankelijk
- Bijvoorkeur ook online

Laat uw klant niet shoppen!

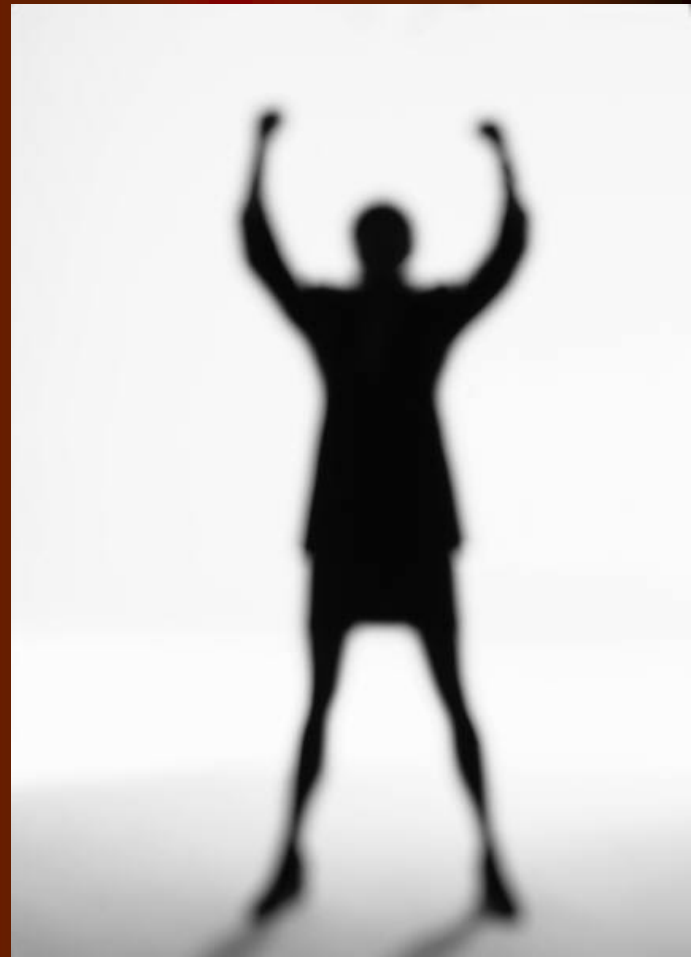
- Bij voorkeur één loket (one stop shopping)
- Indien niet mogelijk/wenselijk gelet op organisatie of doelgroep 'meerdere loketten met een duidelijk afgebakend pakket'
- Zet geen achterdeur open naar de BackOffice! Dat kan dus alleen als FrontOffice en BackOffice goed op elkaar zijn afgestemd.

Wees uw eigen klant

Kortom, zou u zelf terugkomen?

Hebt een goed gevoel bij ontvangst, behandeling en resultaat?

Wenst u zo behandeld te worden



Gefeliciteerd met 3 x maal JA

VRAGEN?