

# Telefonische bereikbaarheid is investering en aandacht waard



**‘Al onze medewerkers zijn in gesprek. Een ogenblik geduld alstublieft’. De telefonische bereikbaarheid van Nederlandse bedrijven is de laatste jaren verslechterd. Een slechte bereikbaarheid kan klanten kosten.**

“Het vervelende is dat de ondernemer vaak de laatste is die merkt dat zijn bedrijf telefonisch slecht te bereiken is. De klant weet het eerder,” aldus Johan Valk van Welcomeworks. Dit Zwijndrechtse bedrijf adviseert bedrijven en instellingen over telecommunicatie en bereikbaarheid. Valk citeert uit een rapport van onderzoeksbureau Interview-NSS, waaruit blijkt dat de bereikbaarheid van algemene nummers van bedrijven en organisaties is gedaald van 82 naar 68 procent. De score voor doorkiesnummers is nog slechter: 42 procent. Het criterium bij het onderzoek was dat iemand de telefoon binnen 15 seconden opneemt. “Daarna begint meestal de ergernis bij de beller,” aldus Johan Valk, die ook weet dat mensen zich ergeren als ze meer dan één keer worden doorverbonden en als ze in een uitgebreid keu-

zenu (‘wilt u...toets dan’) terecht komen. “Bij zo’n menu moet je hooguit vier keuzes aanbieden. Daar moet dan niet opnieuw een vervolgmenu onder zitten,” aldus Valk.

## Metten is weten

Bij klachten over slechte bereikbaarheid zijn er volgens Valk voldoende mogelijkheden om de techniek de schuld te geven. “Maar de praktijk is dat vooral de menselijke factor en de afgesproken procedures de boosdoeners zijn. Daarom moet een helder telefoonbeleid worden geformuleerd, waar de medewerkers nauw bij betrokken worden. We merken dan altijd dat men gemotiveerd raakt en zich meer verantwoordelijk voelt. De bereikbaarheid moet trouwens continu te meten zijn. We adviseren meestal om de telefooncentrale van een meetpakket te voorzien. Dat vraagt een investering, maar het inschakelen van een bureau dat de bereikbaarheid onderzoekt is een stuk duurder.” Een permanente werkgroep moet het telefoonbeleid eerst in kaart brengen en vervolgens regelmatig nagaan of de doelen worden gehaald en of er verdere verbetering mogelijk is. “Die werkgroep kan bijvoorbeeld bestaan uit de beheerder van de telefooncentrale, de telefoniste, een vertegenwoordiger van elke afdeling en iemand van de afdeling Communicatie. Ook moet iemand worden aangewezen die verantwoordelijk is voor het beleid en die dus voor de directie aanspreekbaar is. Draagvlak vinden bij het management voor een goed telefoonbeleid is trouwens van groot belang. Bedrijven geven veel geld uit aan reclame en marketing, maar een potentiële klant die minutenlang in de wacht staat, zal afhaken. Minstens zo belangrijk is het dat de bestaande klanten goed worden geholpen. Met goede telefonische bereikbaarheid kun je scoren. Een zorgverzekeraar die de zaken goed voor elkaar heeft, maakt er zelfs reclame mee. Bekend is het lijstje dat het TV-programma Kassa regel-

matig bekend maakt over de slechtst bereikbare bedrijven.”

## Terugbellen

Ook kleine bedrijven doen er volgens Johan Valk goed aan om aandacht te schenken aan de bereikbaarheid. “De drie voornaamste factoren zijn:

- Techniek: is de techniek up-to-date?;
- Processen: zijn klantprocessen goed geregeld?;
- Mensen: hebben uw medewerkers de juiste kennis en attitude?

Een voorbeeld is de juiste aanpak bij terugbellen. Een klant accepteert nog wel dat het een dag duurt, maar veel langer niet. Er moet in elk geval meegedeeld worden op welke termijn er zal worden teruggebeld.” Het laten horen van een muziekje tijdens de wachttijd kan volgens Valk geen kwaad, maar in sommige gevallen is stilte beter. “Als maar steeds binnen 30 seconden een mededeling te horen is dat de beller zo snel mogelijk wordt doorverbonden. Bovendien moet de muziek passen bij de onderneming. In de Verenigde Staten kan de wachtende beller soms aan een quizje meedoen, maar daar zijn we volgens mij in Nederland nog niet aan toe.” Het vaststellen van een slim telefoonbeleid kan gevolgen hebben voor de hele organisatie. “Als bijvoorbeeld een nutsbedrijf tienduizenden nota’s tegelijk de deur uit doet, is het logisch dat de centrale de dagen erna overbelast is door mensen die vragen hebben. Het verspreid verzenden van de nota’s kan dan veel ergernissen en stress voorkomen.” Samenvattend zegt Johan Valk: “Goede telefonische bereikbaarheid vraagt geld en aandacht. Slechte telefonische bereikbaarheid kost meer.”

▲ Johan Valk: “Met goede telefonische bereikbaarheid kun je scoren.”

## Meer informatie?

Op [www.welcomeworks.nl](http://www.welcomeworks.nl) staan gratis richtlijnen voor het opstellen van een helder telecombeleid.

Tekst: Wim Roodnat  
Foto: Henk Veenstra