

CCMAVRIEND

persbericht

“Binden en verbinden, dat is onze taak in het klantcontact” met deze wijze woorden leidde spreker Robert Dijkhuis (oud CCMA bestuurslid) van Wegener Nieuwsmedia de klantinterview van han!son interim management in op donderdag 6 oktober 2011 te Vleuten. Han!son organiseert al een aantal jaren bijeenkomsten voor haar klanten en medewerkers om de opgedane ervaring bij en met haar klanten te delen. Op deze manier borgt han!son kwaliteit en continuering binnen haar organisatie met altijd de mens in het midden.

han!son
interim management

Tijdens deze interview kwam het belang van kostenbesparingen bij klantcenters aan bod. Hoe kan een bedrijf haar service hoog houden terwijl er toch aan kostenbesparingen moet worden voldaan? Robert Dijkhuis, marketing manager van Brabants- & Eindhovens Dagblad en verantwoordelijk voor het Klantcontact Centrum Consumentenmarkt van Wegener Nieuwsmedia, deelde zijn ervaringen hierin. Tijdens zijn presentatie gaf hij aan dat het KCC een steeds grotere kritische succesfactor is geworden binnen de organisatie, de consument wenst namelijk een snellere afhandeling van aanvragen en klachten. De vraag die hieruit voortkwam is: “Hoe is dat te realiseren zonder nog meer te investeren in menselijk kapitaal?”. Eén van de oplossingen ligt in het inzetten van een systeem dat de schriftelijke reacties van abonnees/lezers op een foutloze en snelle manier tegen lage kosten kan verwerken. Wegener Nieuwsmedia gebruikt het voor het verwerken van grote hoeveelheden repeterende

administratieve taken, waardoor handmatige werkzaamheden tot een minimum worden teruggebracht en men de beschikking krijgt over maximale flexibele capaciteit tijdens de piekperiode. Hierdoor is de effectiviteit van hun klantenservice verhoogd en is de inzet van medewerkers binnen de organisatie geoptimaliseerd. Een interessante situatieschets en oplossing die van belang is voor de aanwezige vertegenwoordigers van de organisaties tijdens de interview.

De han!son interview werd als gebruikelijk afgesloten in een interactieve setting waarbij alle aanwezigen de mogelijkheid kregen om met elkaar, onder het genot van een hapje en een drankje, te kunnen sparren over het gepresenteerde onderwerp.

Meer informatie over han!son interim management kunt u vinden op www.hanson-interim.nl

Follow us on:

ccma.nl

groups: ccma

CCMANederland

twitter

LinkedIn

YouTube