

# Meer halen uit KLANTCONTACTEN kan minder kosten

Om als financiële dienstverlener te overleven, is het bieden van prettige klantcontacten meer dan ooit bittere noodzaak. Het verbeteren van klantcontacten is echter ook complexer dan ooit. Telefoon, e-mail, chat, briefpost, WhatsApp, Facebook, LinkedIn, Instagram, de bedrijfswebsite... Er zijn zo minstens tien kanalen te bedenken die klanten verwachten te kunnen gebruiken. Want ook dat is een trend: consumenten verwachten tegenwoordig meer. Vél meer.

**H**et optimaal inrichten van de backoffice om aan deze verwachtingen te voldoen, kan dan ook al snel 15% meer winst opleveren. Maar hoe doet u dat?



**Auteur** René Teuwen  
interim marketing-  
manager en consultant



**Auteur** Dave Geukes  
commercieel directeur  
van de M+ Group

## Ieder zijn taak

Snel en goed behandeld worden. Dat is wat iedere klant wil. Maar moet uw dure adviseur of hooggekwalificeerde backoffice medewerker daarom alles regelen? Als u een hypotheekadvieskantoor heeft, biedt u als serviceproduct misschien schadeverzekeringen aan. Als een dure hypotheekadviseur echter tijd kwijt is aan de verkoop van een simpele reisverzekering, is dat niet rendabel. U laat uw

dure adviseur immers ook geen archieven kopiëren. Iedere medewerker moet doen waar hij goed in is, waarvoor hij is opgeleid, en waarvoor hij qua salaris is ingeschaald.

## Klantcontact uitbesteden

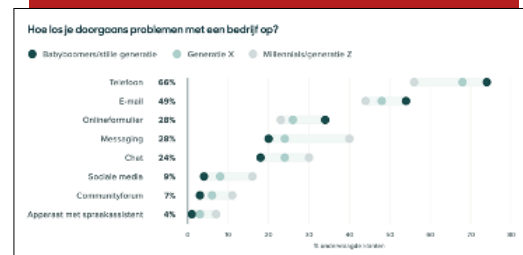
Wat nu als u onvoldoende capaciteit heeft om uw klantcontacten te verbeteren? Of als u wel capaciteit heeft, maar van relatief dure arbeidskrachten? Dan is outsourcen een optie. Meestal betaalt u dan per klantcontact. Dat heeft een aantal voordelen. U kunt zich focussen op het geven van financieel advies, uw kerntaak. U hoeft de werkdruk niet onnodig te verhogen en hoeft geen structurele kosten te

## BLIJFT DE TELEFOON OF GAAN WE VOLLEDIG DIGITAAL?

In een digitale wereld die is geobsedeerd door efficiëntie en automatisering, vraagt u zich misschien af of een telefonische klantenservice nog de moeite waard is. Telefoon is immers een relatief duur en inefficiënt middel voor klantcontact. U kunt maar één klant tegelijk helpen en heeft te maken met zowel administratieve als financiële lasten van telefoonlijnen.

Onderzoek van Zendesk (producent van software voor het verbeteren van klantrelaties) wijst echter uit dat nog steeds een grote meerderheid van alle consumenten het liefst de telefoon pakt om iets met een bedrijf te regelen. Onderzoek van Harvard Business liet daarnaast zien dat 57% van alle telefoontjes afkomstig is van mensen die online al naar een oplossing voor hun probleem hebben gezocht. De meeste deelnemers aan dat onderzoek waren tevredener na een telefoongesprek, omdat ze hadden gesproken met een persoon die hun probleem direct kon oplossen.

Mensen houden behoefte aan contact met mensen. Ongeacht hoe geavanceerd onze communicatiesystemen ook worden. De telefoon zal daarom altijd belangrijk blijven als kanaal voor klantcontact, zo niet het belangrijkste.



Bron: Zendesk Rapport 2020



maken. Daarnaast heeft uitbesteden het voordeel dat u ook na kantoor-tijden service kunt bieden. Bedrijven die een externe backoffice bieden, doen dat vaak ook 's avonds en in het weekend. En omdat het hun specialisme is, weet u zeker dat alle medewerkers zijn gekwalificeerd en dat de telefoon altijd snel en direct wordt beantwoord. Uit naam van uw kantoor uiteraard.

## Een rekenvoorbeeld

Stel, uw backofficemedewerker verdient 3.100 euro per maand. Aangevuld met de werkgeverslasten kost deze medewerker u bijna 5.000 euro per maand. Stel nu ook eens dat deze medewerker 200 klantcon-

## Efficiënt klantcontact levert winst op

tacten per maand heeft. De kosten per contact zijn dan bijna 25 euro. Bovendien is de kans groot dat de medewerker overgekwalificeerd is en zijn duurbetaalde tijd beter kan besteden aan andere werkzaamheden. Afhankelijk van uw wensen en eisen, kunt u deze klantcontacten eenvoudig uitbesteden voor ongeveer 12,50 euro per contact. Die winst is dus snel gemaakt!

## REKENVOORBEELD BACKOFFICE

### VARIABLEN

Salaris medewerker	€ 3.100,00
Werkgeverslasten factor	1,6
Aantal contacten per maand	200

### CALCULATIE EIGEN MEDEWERKER

Kosten medewerker per maand	€ 4.960,00
Prijs per contact	€ 24,80

### CALCULATIE UITBESTEDEN

Prijs per call uitbesteden	€ 12,50
Kosten uitbesteden per maand	€ 2.500,00

### POTENTIELE BESPARING

Besparing per maand	€ 2.460,00
Besparing per jaar	€ 29.520,00