



Hét Commerciële
Contact

- Facilitaire ondersteuning
- Telemarketing
- Coaching
- Training



www.clikq.nl



ClikQ – Hét allround contactcenter voor al uw telefoonverkeer

Wanneer u een bedrijf hebt, dan is klantenservice een van de belangrijkste afdelingen binnen uw onderneming of instelling. Maar hoe kan een onderneming continuïteit waarborgen en zorgen dat de klant op haar wenken wordt bediend?

Om goede bereikbaarheid te garanderen is een bepaalde bezetting nodig. Ziekte, ongeschikte kandidaten of piekmomenten kunnen binnen uw onderneming of instelling cruciale momenten zijn waarop u een propositie mist, of juist de ontbrekende schakel blootleggen binnen uw onderneming.

Het kan lastig zijn om een goede balans te vinden tussen bezetting, bereikbaarheid en het realiseren van de door u gewenste doelstelling. U kent het wel: in gesprek zijn met de één en daardoor iets belangrijks missen van een ander. Hoe vaak horen we wel niet: "Ik heb maar twee handen." Juist daar kan ClikQ u in bijstaan! Alles onder uw eigen naam en alles naar uw wensen.

ClikQ in een notendop

ClikQ is een verlengstuk van uw organisatie. Wij ontzorgen u op het gebied van klantenservice en/of verkoop of maken voor uw medewerkers bezoek- of belafspraken. Ook coaching en training hoort bij onze dienstverlening.

Wij zijn actief op de volgende gebieden:

- Facilitaire ondersteuning;
- Telemarketing;
- Coaching;
- Training.



Wat zijn de mogelijkheden?

Facilitaire ondersteuning

Voor de kritische consument is bereikbaarheid tegenwoordig een graadmeter voor de kwaliteit van een organisatie. Daarom is een goede klantenservice van wezenlijk belang in een onderneming, maar vaak ook een aanzienlijke kostenpost. Het kan zinvol zijn om deze klantenservice dan uit te besteden aan een organisatie die een goede balans weet te creëren tussen bezetting en bereikbaarheid en de beschikbare werkzaamheden voor de medewerkers.

Telemarketing

Telemarketing is veel breder dan u denkt. De meeste mensen denken bij telemarketing als eerste aan telefonische acquisitie en verkoop, maar dat is slechts een piepklein onderdeel van het gebied. Denk bijvoorbeeld eens aan het afnemen van enquêtes, het verrijken van gegevens, het maken van afspraken voor uw buitendienst, tevredenheidsonderzoeken, enz.

Wat biedt KlikQ?

Door onze diversiteit aan opdrachtgevers, maar ook door onze brede inzetbaarheid bij pieken en afschaalbaarheid bij rust, kunnen wij de continuïteit voor uw organisatie waarborgen. U kunt dan zowel denken aan het maken van terugbelafspraken voor (bepaalde medewerkers van) uw organisatie, als een complete technische helpdesk inrichten, het afhandelen van orders en het beantwoorden van chat en email. Kortom, alles dat binnen uw organisatie voor een klant wordt gedaan, dat kunnen wij voor u doen, en belangrijker: op de manier zoals u het wenst! KlikQ heeft veel ervaring op de genoemde vormen van telemarketing. Daarnaast zijn onze medewerkers breed inzetbaar en leveren wij maatwerk, op basis van uw wensen en wat past binnen de identiteit en werkwijze van uw organisatie. KlikQ is gewend om met diverse klantsystemen van opdrachtgevers zelf te werken. KlikQ heeft compliance hoog in het vaandel staan en wij werken volledig volgens alle geldende wet- en regelgeving. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de AVG.



Wij doen veel meer, zoals Coaching en Teambuilding

Binnen elke organisatie komen lastige situaties voor tussen medewerkers onderling of tussen medewerkers en leidinggevenden. Of het nou gaat om een arbeidsconflict of dat u de samenwerking binnen een team wil versterken, ondersteuning daarbij kan dan fijn zijn. Een onafhankelijke bemiddelaar of een frisse blik op een situatie werkt vaak verhelderend en kan oplossingen bieden die voor alle betrokken partijen tot instemming leiden.

Training

U denkt erover na om één of meerdere diensten bij KlikQ af te gaan nemen. En dan? Weten de medewerkers voldoende over uw organisatie en wordt uw organisatie op de juiste manier gepresenteerd?

Hoe vult klikq dit in?

KlikQ biedt gediplomeerde coaching en begeleiding op basis van de One Minute Coaching-methode. Deze methode is binnen KlikQ ook het DNA op basis waarvan wordt gewerkt. KlikQ verzorgt trainingen voor haar medewerkers intern, op basis van de wensen en behoeften van haar opdrachtgever. Voor u als nieuwe opdrachtgever worden medewerkers zorgvuldig geselecteerd, om ervoor te zorgen dat deze medewerkers uw organisatie telefonisch goed kunnen vertegenwoordigen. KlikQ kan de training volledig op basis van eigen expertise verzorgen, met gebruik van de door u aangeleverde informatie. Uiteraard is het ook mogelijk dat u, of iemand binnen uw organisatie, een product/dienst-specifieke training komt geven om de tools aan te reiken die u belangrijk vindt. Het is aan u als opdrachtgever om te bepalen wat de voorkeur heeft. KlikQ kan u daar ook in adviseren, want wij hebben gezamenlijk een missie en dat is uw tevredenheid! Uit ervaring weten wij dat het voor onze medewerkers een extra dimensie toevoegt wanneer de opdrachtgever de (eerste) training zelf verzorgt, waarbij u uw specifieke ervaring met de medewerkers kunt uitwisselen.



In het kort

ClikQ werkt op een open en transparante wijze en heeft een platte organisatiestructuur. Dit houdt onder andere in dat ClikQ werkt met korte lijnen. Dit uit zich in het maatwerk dat wij leveren. De naam ClikQ is niet voor niets gekozen: U heeft als opdrachtgever een ClikQ met ons; Wij hebben de ClikQ met onze medewerkers; en onze medewerkers hebben de ClikQ met uw (potentiële) klanten. Daarnaast staat de Q voor Quality. Wij zijn trots op de diensten die wij leveren en streven altijd naar de hoogste kwaliteit in ons geleverde werk.

Wij nodigen u geheel vrijblijvend uit om eens te kijken of wij de ClikQ ook met uw onderneming of instelling kunnen maken. Wilt u meer informatie of wilt u een afspraak maken om samen te kijken wat de mogelijkheden zijn? Bel of mail ons gerust.

T 0592-857100

E info@clikq.nl

www.clikq.nl



Ilsa Halbesma-Schaaij
CEO

ClikQ B.V.
Abel Tasmanplein 3
9401 AZ, Assen