

DIRECT
klantcontact

Jouw partner voor waardevol klantcontact.

Brochure

directklantcontact.nl



Inhoudsopgave.

Aangenaam kennis te maken.

Kernwaarden die meer zeggen.

Samen zorgen we voor blije klanten.

Waarom DIRECT als jouw partner?

24/7 klantenservice: word een echte held in klantcontact!

Jouw super-voordelen.

Al je kanalen 24/7 bediend. ;)

Naar blije klanten in 6 stappen.

Alles onder controle met onze app.

Start DIRECT met de gratis proefperiode.

Klanten vertellen.

Maatschappelijk betrokken.

Dit is een deel van ons team. ;)

3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15



Aangenaam kennis te maken.

Als dé specialist in klantcontact helpen wij sinds 1992 iedere organisatie in Nederland – groot en klein – om klanten te horen en te helpen met hun vraag. Onze opgeleide klantadviseurs ondersteunen, vertegenwoordigen en denken mee met ondernemers met álles wat te maken heeft met direct klantcontact.

Elke dag weer voelen en begrijpen wij als geen ander wat de wens en behoefte is aan de andere kant van de lijn. Want klantcontact gaat om mensen. Onze getrainde klantadviseurs dragen daarom 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar hun steentje bij, als jouw externe klantenservice.



Kernwaarden die meer zeggen.

Wij zijn DIRECT.

We zijn kundig, snel en zeggen waar het op staat. Zónder wachtmuziekjes.

Wij zijn menselijk.

Bij ons geen robots, maar échte mensen met échte oplossingen.

Wij zijn eerlijk.

We zeggen wat we doen, en doen wat we zeggen. Zo weet jij precies waar je aan toe bent.

Wij zijn behulpzaam.

Anderen helpen is onze tweede natuur. 24/7 staan we klaar voor jouw klanten.

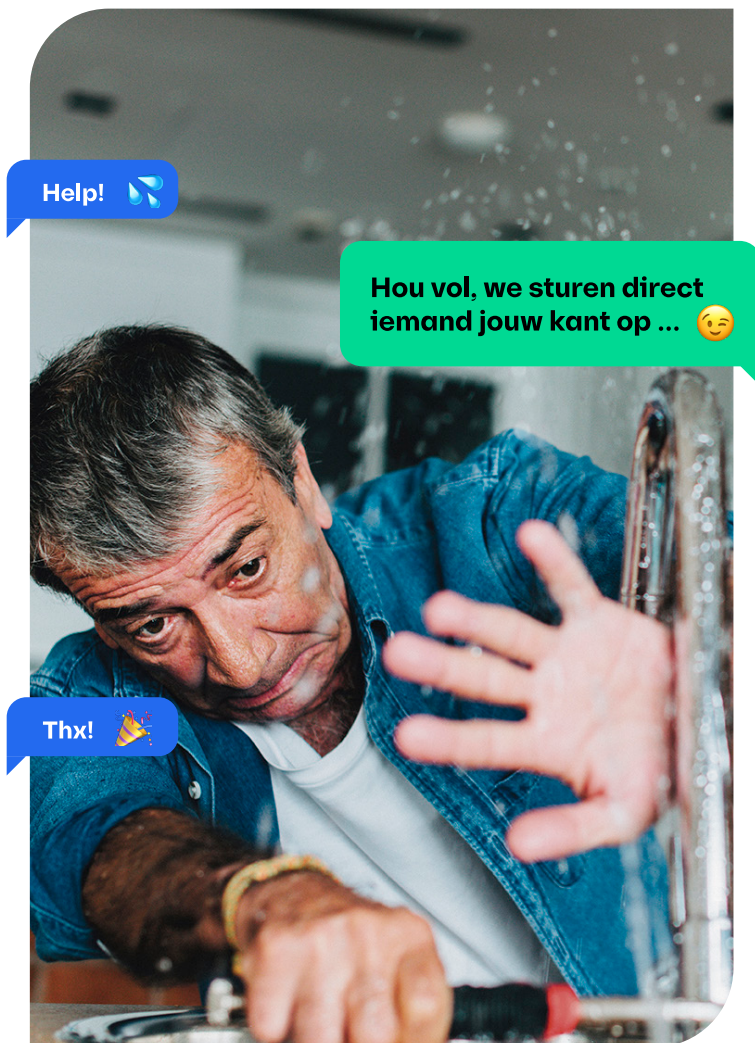
Wij zijn ontwikkeling.

We streven naar continue verbetering, zowel in onze dienstverlening als in de groei van onze mensen.

Wij zijn vastberaden.

Obstakels, groot of klein, schrikken ons niet af. We zijn doelgericht en geven altijd de volle 100%.





Samen zorgen we voor blijde klanten.

In een tijdperk waarin alles en iedereen altijd 'aan' staat, is ultieme bereikbaarheid onmisbaar en zijn tevreden klanten kostbaar. Wanneer je jouw klanten verder helpt met de menselijke aandacht die ze verdienen, op welk tijdstip dan ook, maak je écht verbinding. En dat vergeten ze niet. Daarom staan wij dag en nacht paraat om jou te laten uitblinken in klantcontact, terwijl jij je richt op jouw eigen specialisme. Zo zorgen we samen voor blijde klanten.

DIRECT Klantcontact ondersteunt, vertegenwoordigt én denkt mee met jouw bedrijf.



Waarom DIRECT als jouw partner?

1

Ultieme bereikbaarheid: Ons team is écht 24/7 beschikbaar om jouw klantenservice te beheren, op elk kanaal.

2

Persoonlijke aandacht: Altijd gericht op de persoon. Alle aandacht voor jouw klanten en korte lijntjes met jou.

3

Vertrouwde partner: Al meer dan 30 jaar de verbindende schakel voor meer dan 600 organisaties.

4

Specialistische kennis: Met technische opleidingen en jarenlange ervaring staan we jouw klanten met technische vraagstukken effectief te woord.

5

Eenvoudig op- en afschalen: Heb je het even te druk of is het juist rustig? Wij veren mee met jouw behoeftes.

6

Erkende werkplek: Tweemaal bekroond als De Beste Werkplek, wat onze toewijding aan ons team en hun werkplezier weerspiegelt.

24/7 klantenservice: word een echte held in klantcontact!

Met een 24/7 klantenservice ben je op elk moment bereikbaar voor je klanten bij storingen of dringende vragen, ook als jij dat niet bent. Daar zorgen wij voor!

Door te werken in jouw eigen systeem (BPO), onze technische kennis en ons super-volledige script lossen we veel problemen DIRECT op, waardoor opvolging vaak niet meer nodig is. ;) Zo zijn we het ideale verlengstuk van jouw bedrijf en creëren we samen tevreden klanten. Daar word je toch blij van?



Jouw super-voordelen.

Altijd bereikbaar voor jouw klanten.

Dag en nacht, ook in het weekend en op feestdagen. Jouw klanten 24/7 geholpen op alle kanalen.

Scoren op klanttevredenheid.

Jouw klanttevredenheid schiet door het dak doordat je altijd bereikbaar bent en je klanten verder helpt.

Geen eigen personeel nodig.

Je ontzorgt je eigen mensen en houdt meer tijd over jouw kernactiviteiten.

Volledige focus op jouw kernactiviteiten.

Terwijl wij jouw klantenservice laten schitteren, richt jij je op hetgeen waar jouw hart sneller van gaat kloppen.

Betalen per minuut.

Naast een voordelig vast maandtarief betaal je enkel voor het aantal minuten dat er is gewerkt aan de klantvraag.

Meer omzet draaien.

Omdat je bedrijf blijft draaien tijdens drukte en tevreden klanten blijven terugkeren, genereer je meer omzet!

Zelf de regie.

Je schakelt in- en uit wanneer jij wilt en hebt altijd inzicht in je verbruik en facturen via de Mijn DKC app.

Inzicht in jouw klantcontact.

Je ontvangt van elk gesprek een verslag. Zo zie je direct hoe wij jouw klanten hebben geholpen. En indien gewenst, ontvang je periodieke rapportages.

Al je kanalen 24/7 bediend. ;)



Live chat service

DIRECT een écht gesprek.
Houd klanten op je site met persoonlijke én snelle live chat support.



WhatsApp service

Een appje versturen: simpel en snel! Gebruik WhatsApp voor laagdrempelig en DIRECT contact met je klanten via onze Business API.



E-mail management

Direct grip op jouw (overvolle) mailbox.
Specialistische ondersteuning voor alle vragen van jouw klanten.



Social media

Altijd online, altijd responsief.
Ons team beheert jouw sociale gesprekken, 24/7.



Naar blije klanten in 6 stappen.

1

Wensen & probleemstelling: We luisteren naar jouw wensen en adviseren je over hoe wij samen jouw klanten blij gaan maken met het gewenste resultaat.

2

Opstellen script: We maken samen een script in jouw stijl om je merk optimaal te vertegenwoordigen, deels of volledig geïntegreerd in jouw systeem.

3

Kennis & training: Belangrijke informatie slaan we op in onze kennisbank, die we vervolgens gebruiken tijdens het trainen van onze klantadviseurs.

4

Proefdraaien: We testen onze op maat gemaakte service bij jouw klanten. Waar kunnen we nog extra van leren of op letten?

5

Evaluatie & start: We kijken samen terug op de resultaten van onze proefperiode en starten onze dienstverlening.

6

Data gedreven verbeteringsproces: Op basis van ervaring en data optimaliseren we onze service continu om de ideale klantbeleving te bieden.





Alles onder controle met onze app.

Met Mijn DIRECT Klantcontact til je jouw klantcontactervaring naar een hoger niveau. Met slechts een paar klikken kun je nieuwe contactpersonen toevoegen aan jouw account, en met hetzelfde gemak breng je wijzigingen aan bij huidige contactpersonen. Zo zijn al je belangrijke connecties teruggebracht naar één plek en houd je ze moeiteloos actueel. Bovendien kun je op elk moment je verbruik en je facturen inzien, zodat je jouw ideale klantenservice efficiënt kunt blijven beheren. En via de app doe je dit ook nog eens vanaf je tablet of je smartphone! De app kun je downloaden in de App Store of Google Play Store.





Met DIRECT Klantcontact bieden we onze huurders 24 uur per dag een storingsdienst aan voor calamiteiten.

Yvonne Jeuring, Woonbedrijf Ieder1



We moeten de klant zo kort mogelijk aan de lijn houden, want bij een storing is snelheid alles.

John Pedersen, Bouwbedrijf Heijmans



Professioneel in de omgang en uitvoer. Flexibel door tijdens geplande piekmomenten een stap extra te zetten en onze medewerkers te ontzorgen.

Saskia Moester, Gemeente Arnhem



We kunnen altijd beroep doen op de ondersteuning van DIRECT Klantcontact. Via elk mogelijk klantcontactkanaal.

Leonie van Mierlo, Stadsparkeren





Start DIRECT met de gratis proefperiode.

Heb je als bedrijf te maken met een storingsdienst of wil je graag 24/7 bereikbaar zijn? Met 24-uurs klantenservice bied je jouw klanten altijd ondersteuning, ongeacht het tijdstip. Of het nu om een storing of een andere klantvraag gaat, onze experts zorgen voor flexibele ondersteuning van jouw storingsdienst of klantenservice. Start direct en ervaar onze 24-uurs storingsdienst **2 weken gratis**, geheel vrijblijvend en zonder verplichtingen.



Maatschappelijk betrokken.

Elke dag spreken wij honderden mensen. We horen veel meer dan alleen het probleem dat moet worden opgelost en worden daardoor meer bewust van wat er speelt in de maatschappij. Daarom heeft DIRECT Klantcontact een lange geschiedenis van het steunen van goede doelen.

Zo zijn we ons in gaan zetten voor de Voedselbank Arnhem. Met bewustwording, vrijwilligersacties en donaties steunen wij deze mooie organisatie.

Dit is een deel van ons team. :)



DIRECT
klantcontact

info@directklantcontact.nl

www.directklantcontact.nl

026 - 751 17 00

Jansbuitensingel 7 | 6811 AA Arnhem

