



HET MARCQ COACHES & SUPERVISORS CALL PERFORMANCE ASSESSMENT

Na de introductie van het unieke Marcq Supervisor Assessment voor teamleiders gaat de Marcq dienstverlening weer een stap verder. Door gebruik te maken van haar expertise in het meeluisteren van gesprekken en het coachen op gesprekstechnieken van medewerkers, heeft Marcq het unieke 'Call Performance Assessment' ontwikkeld.



Kostenbeheersing en kwaliteit: een essentiële samenhang

Het Marcq Call Performance Assessment zal door het meeluisteren en evalueren van gesprekken inzichtelijk maken dat ook in uw organisatie kostenbeheersing en klanttevredenheid geen tegenstrijdige doelen zijn! Sterker nog, u zult zien dat u om beiden te verbeteren dezelfde acties nodig zijn.

De werkwijze: Monitoring op maat

Om de uitkomsten zo veel mogelijk bij uw wensen en eventuele eigen call monitoring aan te laten sluiten, zullen wij de totale set aan te monitoren variabelen samen met u vaststellen. Het opgebouwde gegevensbestand wordt vervolgens in een matrix gekoppeld aan relevante performance- en kwaliteitvariabelen zoals bijvoorbeeld:

- Klanttevredenheid
- Average handling time
- Conversie / verkoopresultaat

Daarnaast wordt door middel van het meeluisteren van (vooraf opgenomen) gesprekken een gegevensbestand opgebouwd van het type calls, de klanttypering tijdens het gesprek, de gespreksstructuur en het gedrag van de agent.

Direct inzicht en advies over optimalisatie klanttevredenheid, gespreksduur, conversie of behoud

Het Call Performance Assessment geeft niet alleen direct inzicht in welke mate de juiste gespreksstructuur wordt gehanteerd en in welke mate de gespreksvaardigheden op orde zijn. U krijgt óók direct inzicht in wat het effect is van het al dan niet toepassen van structuur en vaardigheden op zaken als klanttevredenheid, gespreksduur en conversie of behoud. En, nóg belangrijker, het wordt u duidelijk wat het verbeterpotentieel op deze vlakken is. Vervolgens ontvangt u advies hoe u deze verbetering kunt realiseren.

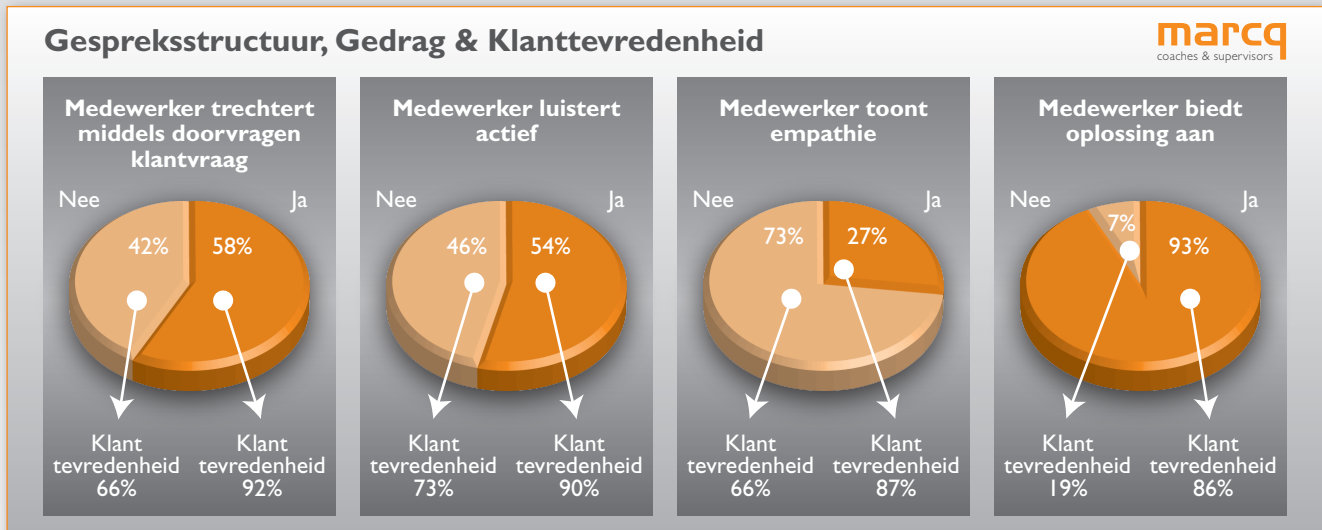
Effectieve en snelle doorlooptijd

De uitvoering van het 'Call Performance Assessment' is net zo snel als effectief. De doorlooptijd van het onderzoek bedraagt, afhankelijk van het aantal gesprekken dat wordt geanalyseerd, drie tot zes weken vanaf het moment dat de te monitoren gesprekken ontvangen zijn.

Hieronder vindt u enkele voorbeelden hoe de rapportage uit het Call Performance Assessment er uit kan zien:

Overzichtelijke rapportage

De rapportage van Marcq is kraakhelder. U krijgt in één oogopslag te zien hoe het gedrag en gespreksstructuur samenhangt met effectiviteit en efficiency. Hiermee heeft u een zeer belangrijk instrument in handen om zowel de kwaliteit van uw dienstverlening als het beheersen van uw kosten te optimaliseren.



De begroeting en de probleemanalyse

Begroeting		Ja	Nee
Gebruikt de medewerker de juiste welkomsttekst?		85%	15%
Verifieert de medewerker de klantgegevens?		79%	21%
Probleemanalyse		Ja	Nee
Vat de medewerker de eerste tekst van de klant samen?		39%	61%
Trechttert de medewerker middels doorvragen het probleem?		65%	35%
Visualiseert de medewerker (betreft de klant bij handelingen)?		71%	29%
Zet de medewerker de klant in de wacht?		19%	81%
Vat de medewerker de analyse samen?		53%	47%
Gebruikt de medewerker de juiste wachtperiode?		51%	49%

Opmerkingen:

De probleemanalyse is gemeten over de relevante gesprekken.

Heel duidelijk is dat de medewerkers tijdens deze fase nog te weinig vragen stellen, aangezien er in slechts 65% van de gesprekken wordt doorgevraagd en getrechttert.

De meeste verbetering is nog realiseerbaar door meer samen te vatten. Op dit moment wordt in minder dan de helft van de gesprekken iets samengevat.

Hoewel er niet echt een correlatie is met de klanttevredenheid, zien we wel dat het gebruik van de wachtstand in deze fase nog veel te wensen overlaat.

“Iedereen weet eigenlijk wel dat je voor een goed servicegesprek exact dezelfde dingen moet doen als voor een efficiënt gesprek. Als je dat kwantificeerbaar kunt maken, wordt het een stuk makkelijker mensen daadwerkelijk hun gesprekken te laten verbeteren.”



Marco ten Oever
Algemeen Directeur Marcq Coaches & Supervisors

Contact

Met het Marcq Call Performance Assessment heeft Marcq een uniek onderzoek ontwikkeld die het mogelijk maakt om snel, eenvoudig en kraakhelder duidelijk te maken hoe uw callcenter functioneert en waar verbetermogelijkheden liggen. Daarbij komt ook nog eens dat het onderzoek verrassend voordelig uitgevoerd kan worden. Neem voor meer informatie en voorbeeldcases contact met ons op. Mail naar info@marcq.nl of bel direct voor een afspraak: 010-2010950.