



“C commerce: get closer than ever to your customers. So close, in fact, that you tell them what they need (on and offline) well before they realize it themselves.”



Welkom bij

#Vacanceselect

Twitter:

@evelineerkelens @vacanceselect

Don't just deliver experiences.
engage.

KANA.
A VERINT. Company
VERINT.

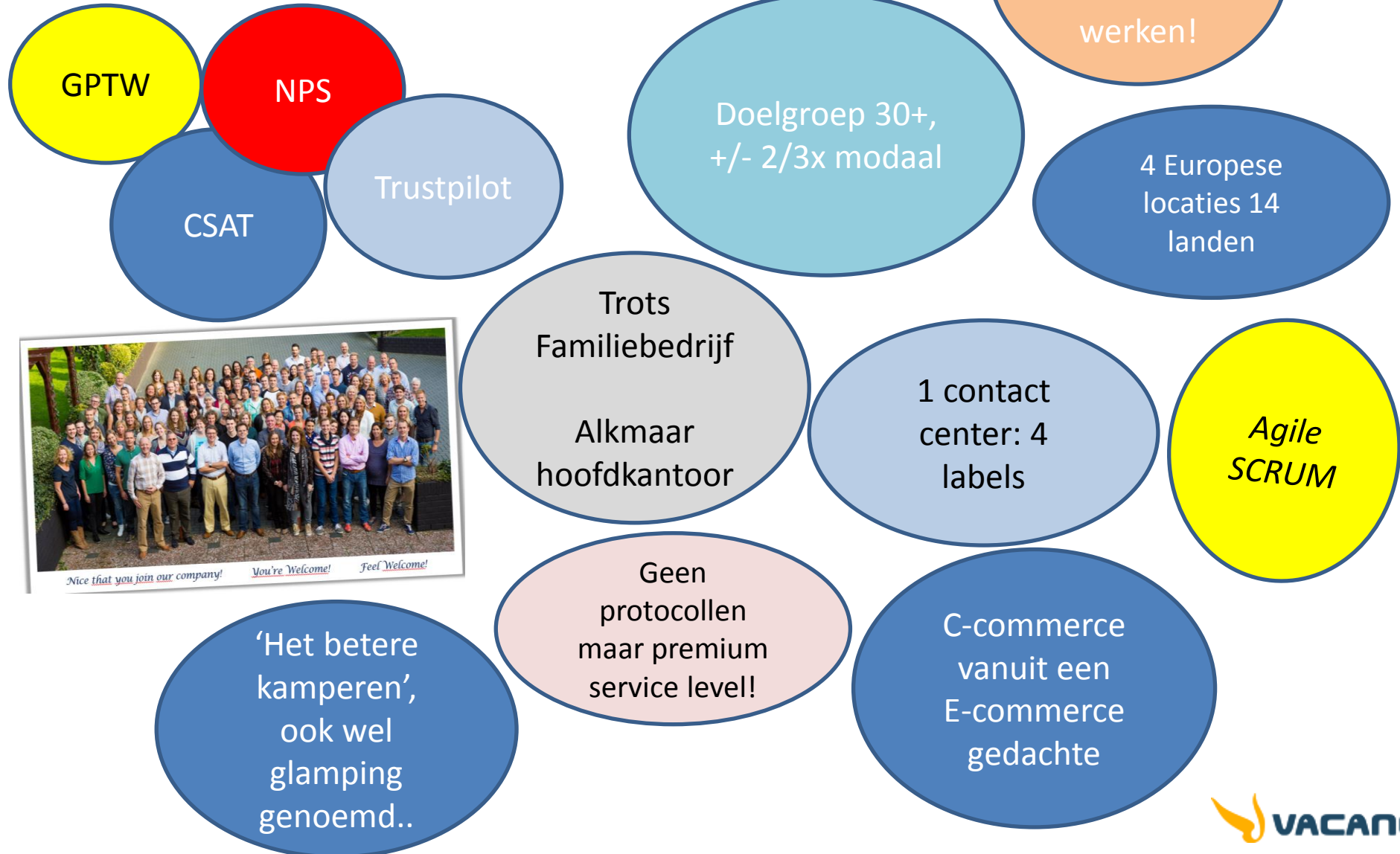
 **Tracebuzz**
CREATING CUSTOMER HAPPINESS

CheckMarket

AVAYA

 **fuze**

BIO Vacanceselect.com



Accommodaties



Italië > Toscane

Agriturismo Pelagaccio

VAKANTIEPARK

7 nachten met aankomst op
30-04-2016

Beoordeling: 8,5

€ 458

[Korte info](#)

[Bewaar als favoriet](#)

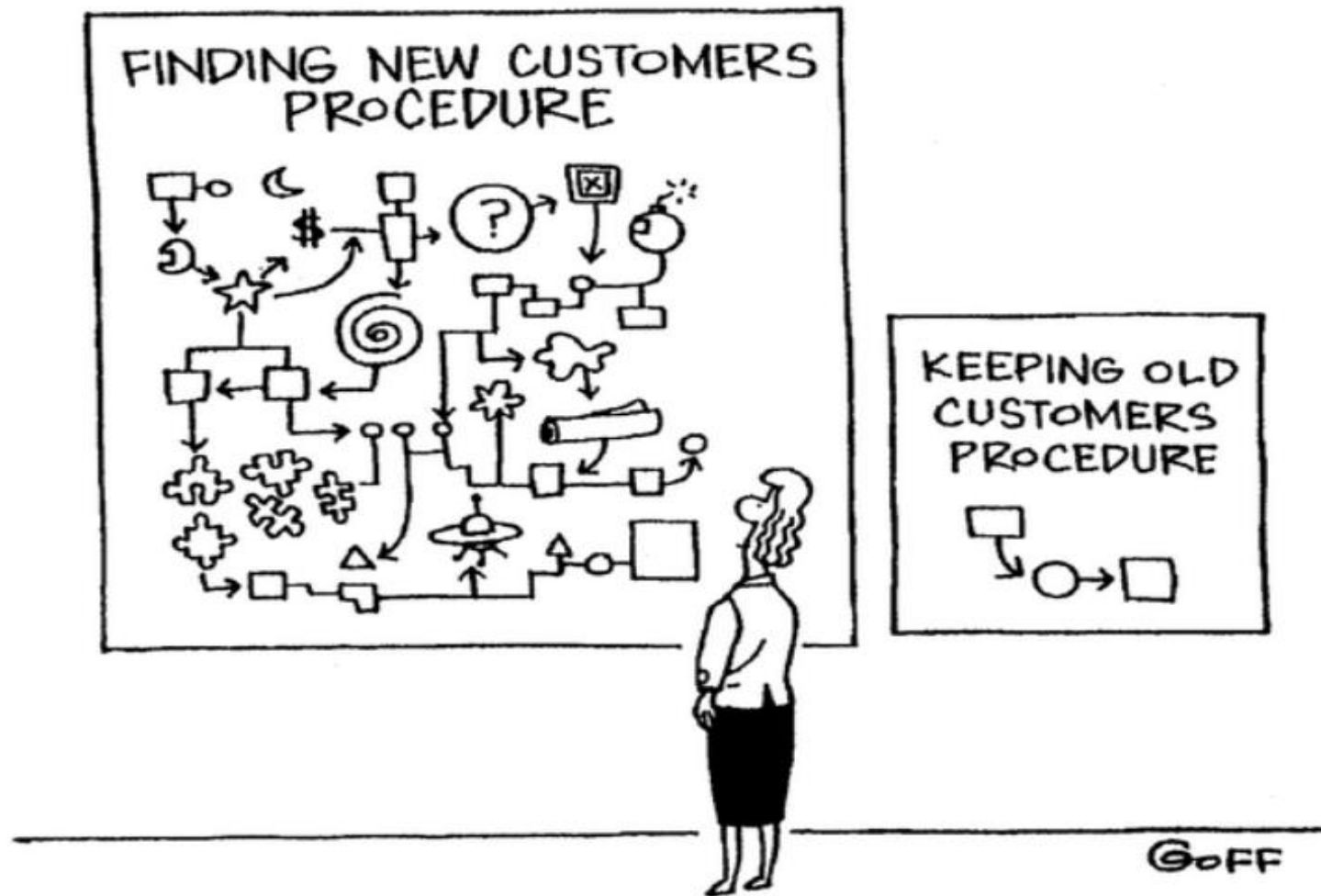




**DIT IS NIET MEER
DE REALITEIT.**

*Customer is leading the
digital transformation of
customer experience,
customer service and
contact centers*

UITDAGING



Wat klanten ECHT willen!

7 DO'S voor bedrijven



Uitkomst Service wensen in 2012 van klanten op online meningen platform van Preferenso.nl. Welke aspecten benoemen klanten als belangrijk bij de dienstverlening?

26%



Behandel mij persoonlijk en vriendelijk.

“Personeel loopt tot de deur mee en wenst mij een prettige dag ”

21%



Wees helder en kom afspraken na.

“Alles is goed en ze doen wat ze beloven ”

13%



Wees betrouwbaar en handel in mijn belang.

“Neem maar mee en kom morgen maar betalen ”

13%



Bedien mij snel, dat waardeer ik namelijk.

“Als ik een vraag heb dan reageren ze altijd snel ”

11%



Super als je wat extra's voor me doet.

“Stuurt mij kosteloos de verloren onderdelen als extra service ”

10%



Los het probleem meteen op.

“Binnen minuten kreeg ik een verklaring en droegen ze een oplossing aan ”

6%



Negeer mij niet en reageer!

“Wekelijks contact met beide bedrijven zonder resultaat ”

Wat wilde de klant tot 2012-2014.....

Tot 2014 klant (h)erkenning op de oude manier

VacanceSelect NL

Calls Waiting	Wachttijd Tot.
Nieuw boeking	0 0:00:00 0
Best boeking	0 0:00:00 3
Overige	0 0:00:00 0
Alarmlijn	0 0:00:00 0

Tendi

Calls waiting	Wait Time
0	0:00:00

RebelTravel

Calls Waiting	Wait Time
0	0:00:00

Charme & Quality

Calls waiting	Wait time
0	0:00:00

Look@VACANCESELECT.NL KS

1. KCC

Type	Name	Modified	Modified By
Algemeen	Algemeen	30-8-2012 12:35	Linda Heen
CB	CB	30-8-2012 15:30	Linda Heen
Producten	Handig	14-3-2013 13:41	Linda Heen
Personen	Handig	30-8-2012 15:52	Linda Heen
Studeer	Informal	11-10-2012 10:11	Linda Heen
Studeer	Intern gastheerschap	15-1-2013 9:02	Eveline Erkelens
Studeer	Last Minute beschikbaarheid	28-6-2013 9:02	Marjolijn van Dorstboom
Studeer	Loge formidieren	14-3-2013 13:42	Linda Heen
Studeer	Marketing acties	26-10-2011 9:46	Linda Heen
Studeer	Notulen	7-9-2012 10:40	Linda Heen
Studeer	Presentaties - werkstukken	30-8-2012 15:20	Linda Heen
Studeer	Projecten	10-10-2012 15:54	Linda Heen
Studeer	Studeer	30-8-2012 15:01	Linda Heen
Studeer	Voorbeelden	26-10-2011 10:32	Linda Heen
Studeer	Werkprocedures	30-8-2012 15:58	Linda Heen
Studeer	Kana project 2013	16-7-2013 11:04	Eveline Erkelens
Studeer	Website - input nieuwe website	11-12-2012 11:02	Linda Heen

Max Wait time 0:00:00

VACANCESELECT.NL

Contact FLEUR Redeker

Country of Entry: **Netherlands**

City: **Amsterdam**

Street: **Amstelstraat**

Building: **1**

Locality: **Amsterdam**

Per Address: **Amsterdam**

Family Role: **Partner**

Contact Category: **Partner**

Contact Rating: **1**

Address Type: **Home**

Info VacanceSelect - Postvak IN

Re: Parijs, Barcelona of lekker dichtbij huis - Vind alle familievakanties

Mijn Tuinman [Gerard.Verboom@planet.nl]

Klik hier om afbeeldingen te downloaden. Om uw privacy te beschermen, zijn enkele afbeeldingen in dit bericht automatisch gereserveerd.

Verzonden: ma 10-9-2013 9:30

VacanceSelect

Orientatie

Zoek

Boek

Reserveer

richting
vakantie

 **VACANCESELECT**

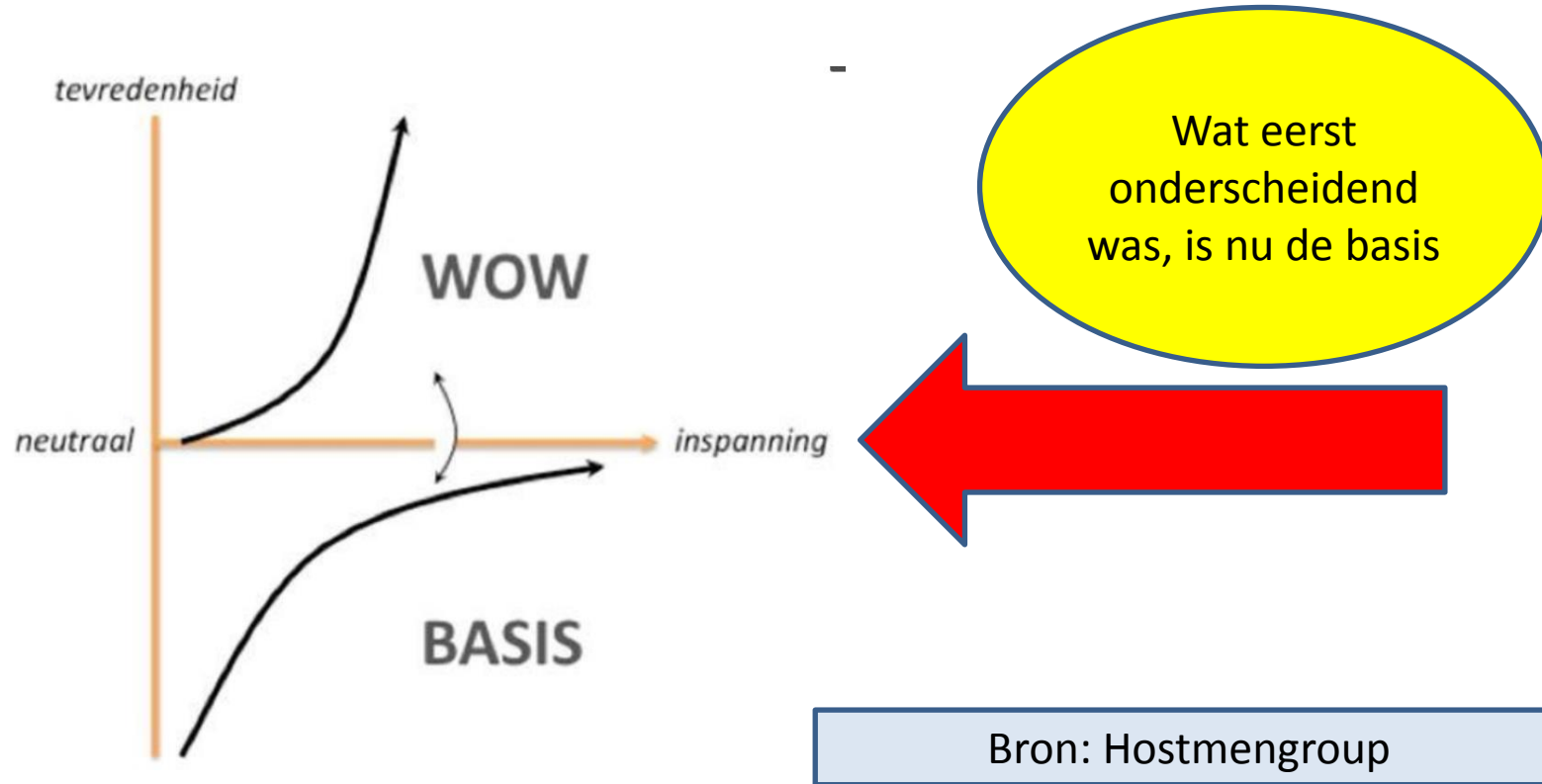


Employee
Happiness Index

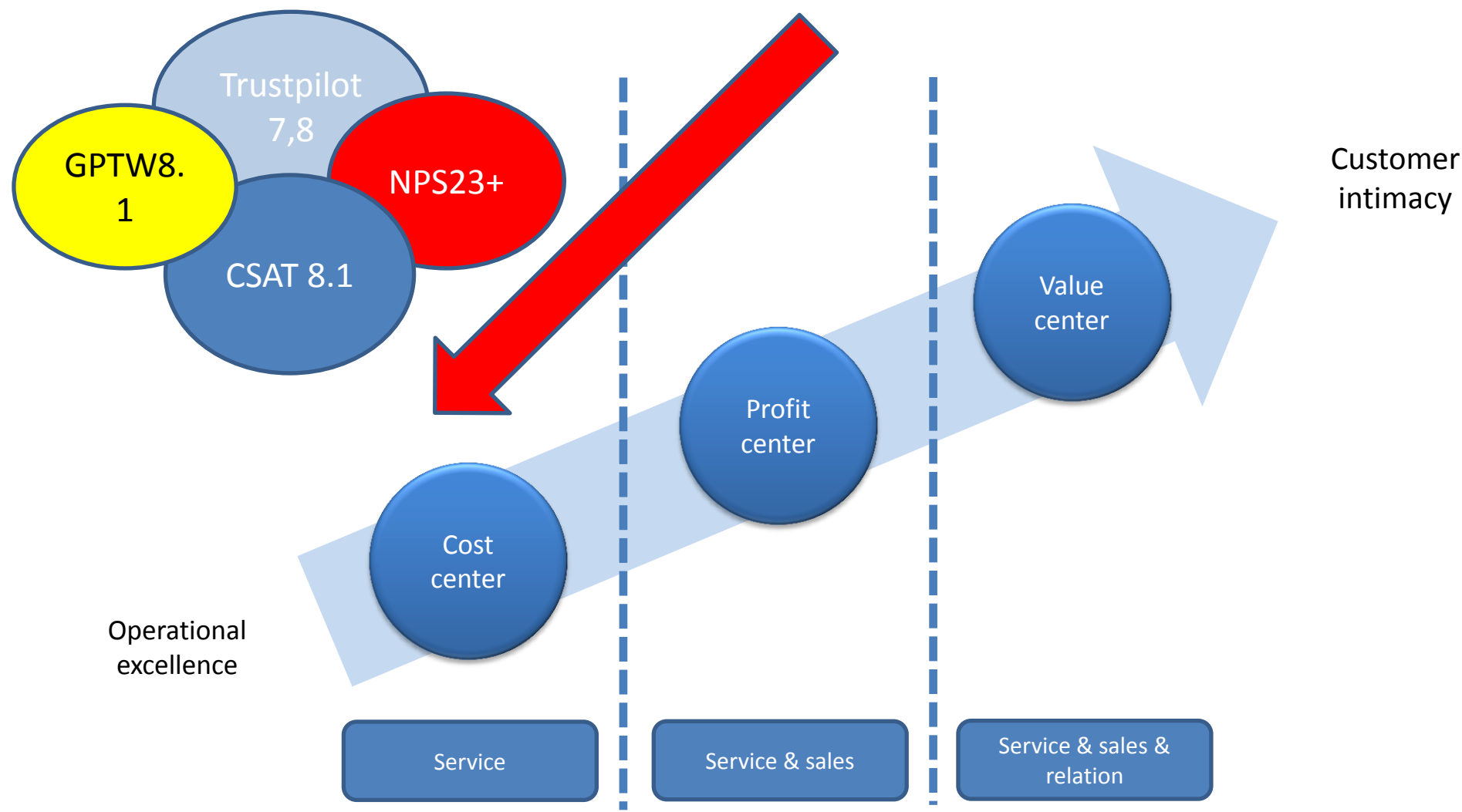
‘Traditioneel
touroperator model
traditioneel
klantenservice’

Dit gebeurde er..

Customer Contact en WOW factor 1.0



Focus t/m 2015 'Service, Service, Service'



➤ Fundamental change in mindset is required.

**‘Trots, maar
niet tevreden’**

MAAR HOE?

Wat zijn onze customer service drijfveren?

Welke rol nemen de contact centers in onze organisatie?

Customer Happiness naast Employee Happiness

Welke trends pakken onze gasten op!

*ICT centraal:
Agile
SCRUM!*

VACANCESELECT

1163 km
+12 uur rijden vanaf Utrecht

Prijs & beschikbaarheid

Lodgesuite met ligbed/wc
7 nachten met aankomst op 30-04-2016

€ 274

[Reserveer nu](#)

8,3 Beoordeling
Gebaseerd op 78 beoordelingen

26 Typen accommodaties
Tenten, Stacaravan, Glamping & Kampeerplaats

Inloggen Zoeken Menu

De allerleukste glamping, campings en vakantieparken in Europa

Hulp nodig?

Kan ik je helpen?

Bel ons [072-5183183](tel:072-5183183)
ma. t/m zo. 8.00-22.00 uur

Bekijk de [veelgestelde vragen](#)

Bel mij terug

[Begin chat](#)

Foto gemaakt op Camping Laguna Village [Camping Italië](#) > [Adriatische kust](#) > [Airlodge](#) > [Bekijk Camping Laguna Village](#)

Archief Analyse Rapportage Webcare Publisher

Profielen
Nederland

Alle V S C 4 resultaten over

@charme_quality
14:15
"Time for a roadtrip!" De perfecte roadtrip door Andalusië wordt je aangeboden door Suzan, lees meer in haar blog [#linkinbio](#) [#andalusië](#) [#spanje](#) [#andalusia](#) [#anain](#) [#cordoba](#) [#sevilla](#) [#granada](#) [#malaga](#) [#sevilla](#)

@suzyb02
14:27
voor Chame & Quality mocht ik wat schrijven over Andalucia! > [chamequality.nl](#)... [#blog](#) [#chamequality](#) [#andalusië](#) [#spanje](#)

@tritamarentalmobilpontanak
14:41
Brilliant one

@travelyst.de
15:11
Urlaub ist die schönste Zeit. :)

Social media is de spiegel van uw organisatie, maar dan digitaal

Inloggen in Mijn Vacanceselect

Met een gebruikersnaam en wachtwoord heb je direct toegang tot je gegevens. Sla je voorkeuren op om nog sneller te boeken. Boeking inzien en gemakkelijk en snel beheren.

Mijn Vacanceselect

E-mail

Wachtwoord

[Inloggen](#)

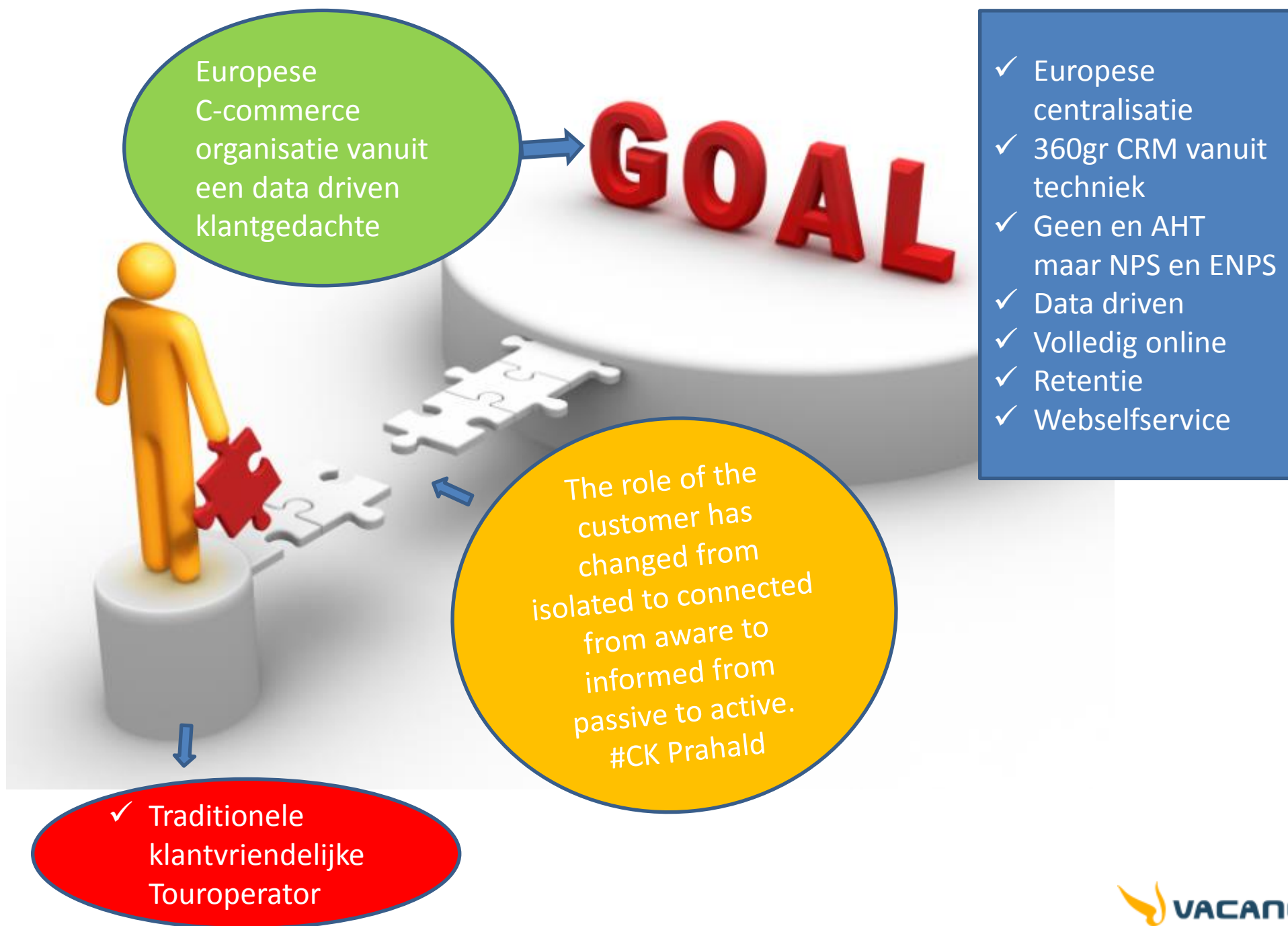
☐ Onthoud mijn gegevens

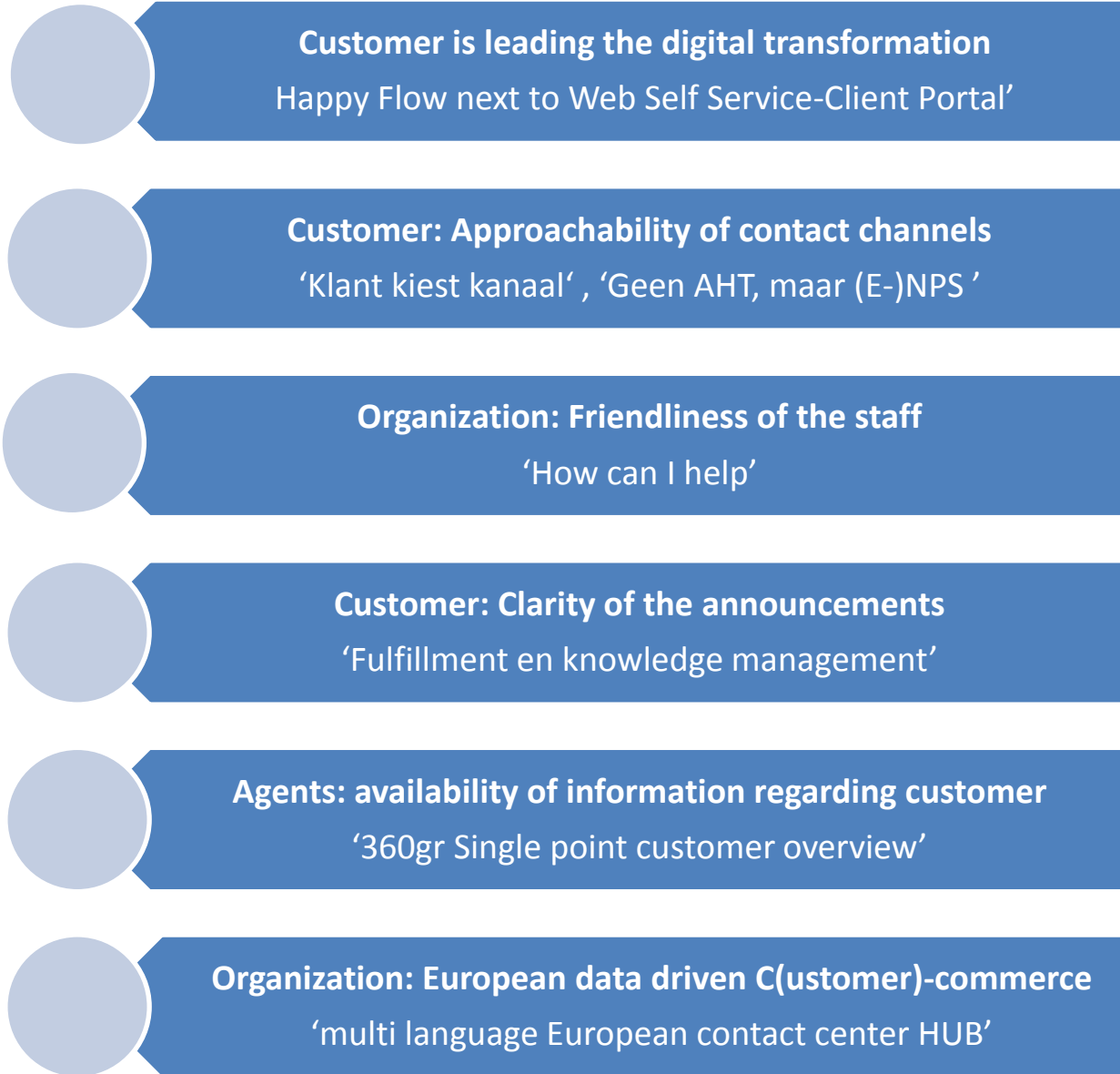
[Wachtwoord vergeten?](#)

Registreren voor Mijn Vacanceselect

- ✓ Direct toegang tot uw gegevens
- ✓ Voorkeuren opslaan
- ✓ Boeking inzien

[Nu registreren voor Mijn Vacanceselect](#)





Ons keyteam!



- Zien & Overzien
- Luister!
- Acteer op klant (h)erkenning
- Overtref klantverwachtingen
- Case owner, het vermogen om zaken oplossen
- Retentiewaarde FO: Binnen= Binnen



Een prachtige plek, midden in de natuur. Waar jong en oud het leuk heeft. En waar je het echte Frankrijk vindt. Dat is **Camping Les Ranchisses** in de Ardèche. Hier beleef je een relaxte, maar ook heel avontuurlijke vakantie.

Kamperen in de natuur

Kamperen met de luxe van een Selectcamp accommodatie... Daarvoor is de Ardèche dé plek in Frankrijk.

Tussen de groene beboste heuvels ligt camping Les Ranchisses. Een stromend riviertje doorkruist de camping. Gooi je hengel uit, spring van steen naar steen. Kano's zijn er ook. En een fantastisch zwembad natuurlijk: het zonnige middelpunt van de camping.

Franse buitenleven

Een camping onder de bomen in de sfeer van het Franse buitenleven.



Waterplezier

Sfeervolle en kleinschalige camping



Uitstapjes

Rustiek streekrestaurant



Meer pluspunten...

Midden in de Ardèche gelegen
Verwarme zwembaden en binnenbad



Luxe en met eigen personeel ter plaatse

accommodaties van Selectcamp



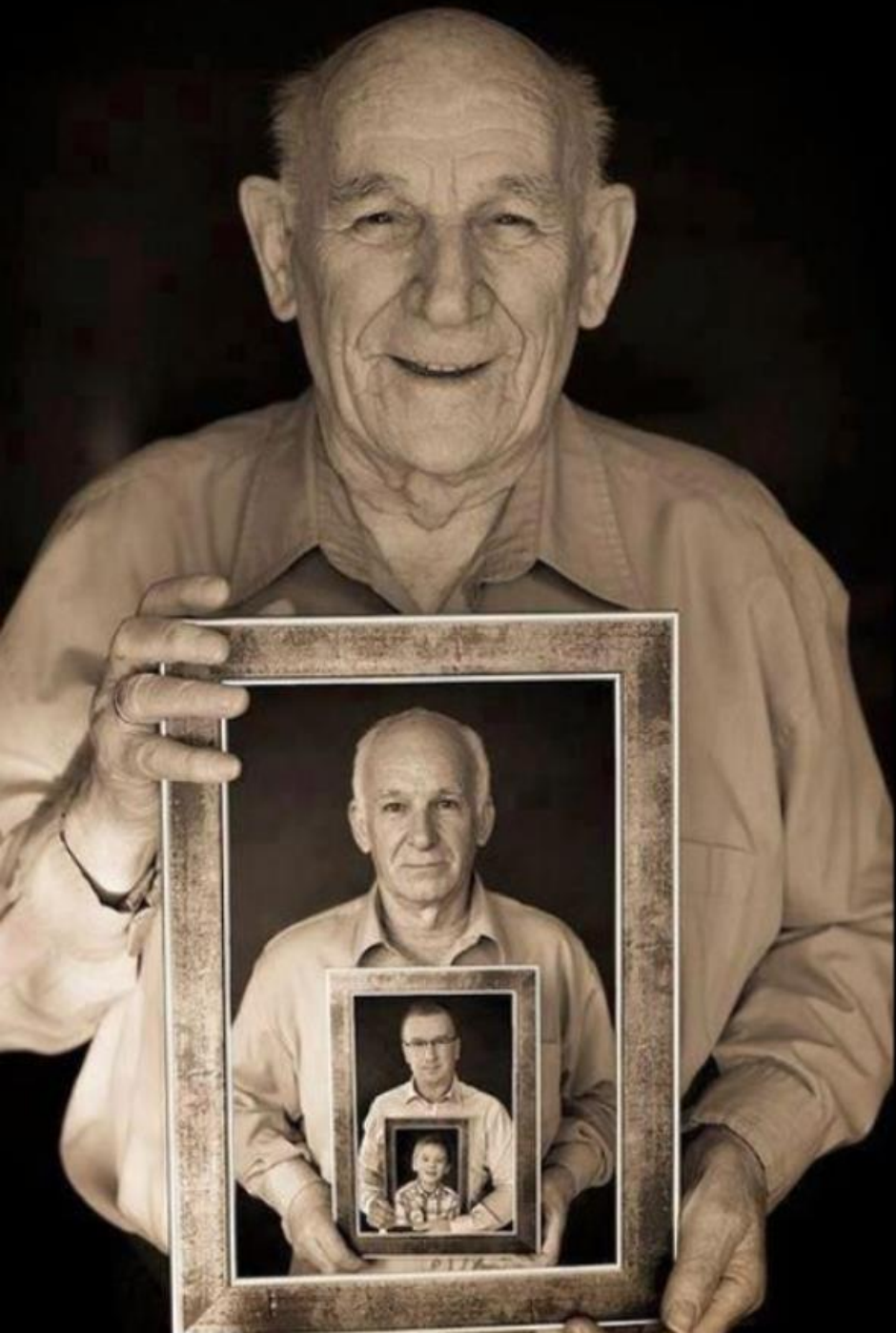
Wij zijn hier geweest

✓ LISA BASRA

✓ EVELINE ERKELENS

Bel ons voor meer info op 072 5183 183

Zichtbaarheid
van agents...



‘A customers journey’

Welkom Marc and Lisa!



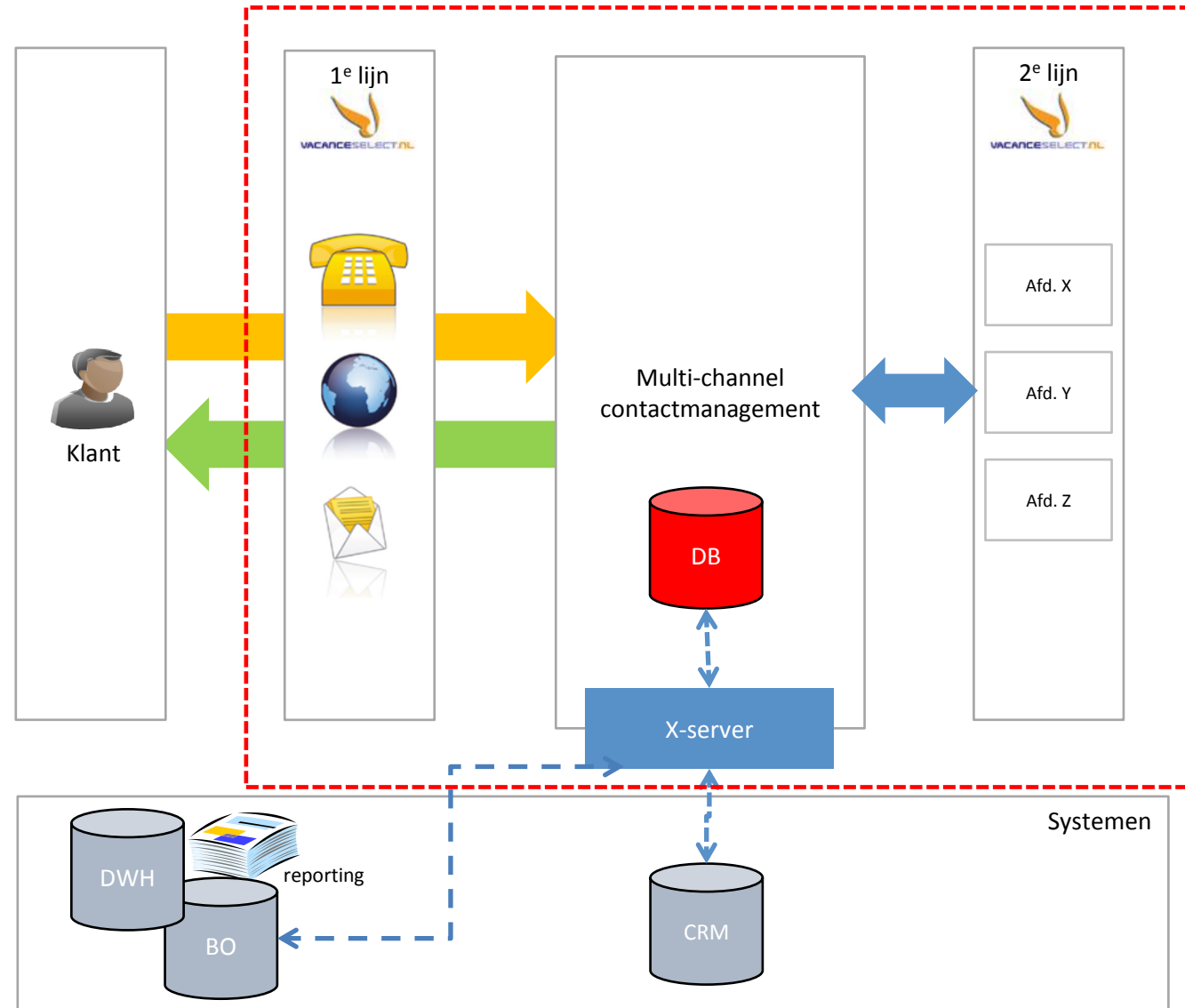
Always be 3
years ahead!

De tijd om te veranderen wordt korter door de snelheid van wisselende klantwensen



Tech2Touch & C2O

Architectuur Verint Express



De FAQ Vacanceselect door portal services

Veelgestelde vragen

Stel je vraag

Zoeken

Hoofdcategoriën

Accommodatie

Faciliteiten

Reserveren

Verzekeringen

Prijzen en kortingen

Bevestiging en betaling

Wijzigen of annuleren

Voor vertrek

Tijdens de vakantie

Na de vakantie

Over Vacanceselect

Wat is het maximaal toegestane aantal personen?

Op onze website staat bij de accommodatie vermeld hoeveel personen er maximaal zijn toegestaan in een accommodatie. Ook kinderen en baby's worden in dit aantal meegeteld. Een aantal eigenaren is flexibeler in het overschrijden van het aantal personen.

Visite of logés ontvangen tijdens de vakantie? Gezellig! Geef het, om verwarring te voorkomen, wel altijd aan de eigenaar door. Voor de extra personen kan een toeslag worden berekend.

Neem bij twijfel altijd even contact met ons op, wij denken graag met je mee. Stuur een [e-mail](#) of bel 072-5 183 183 voor onze klantenservice.

Welke inventaris is er in mijn accommodatie aanwezig?

Hoe ziet mijn accommodatie er van binnen uit?

Wat kan ik extra reserveren?

Kan ik een plattegrond opvragen?

Bieden jullie aangepaste accommodaties aan?

Kan ik mijn huisdier meenemen?

Handige links

[Glamping](#)
[Campings](#)
[Vakantieparken](#)
[Luxe bungalowtenten](#)

Populaire bestemmingen

[Italië](#)
[Frankrijk](#)
[Spanje](#)
[Kroatië](#)

Klantenservice

Maandag t/m zaterdag telefonisch bereikbaar
van 9.00 uur tot 17.00 uur
Zondag van 16:00 tot 21:00
Telefoonnummer 072-5183183

Wij zijn aangesloten bij



KANA

Start

Klanten

Chat

Dashboard

Chat Dashboard

eLearning

Telefoon

Social/Tracebuzz

Contactenlijst

Eveline Erkelens

Offline

Alles

-- Standaard --

7

Q

#

1/4

● @	113836	Nieuw		MEERDERE OPTIES	Re: Reserveringsbevestiging	OVER	18-01-2016	20:30
● @	113858	Nieuw		Omme	Re: Uw reservering bij Vacanceselect	OVER	18-01-2016	21:50
● @	113866	Nieuw		Mulder	Overige	OVER	18-01-2016	22:16
● @	113878	Nieuw		Klip	Re: Gewijzigde reservering [#113878]	OVER	18-01-2016	23:30
● @	113890	Nieuw		MEERDERE OPTIES	RE: Reserveringsbevestiging	OVER	19-01-2016	05:00
● @	113940	Nieuw		De Smet	Re: Nieuwe reservering [#113940] 160119-261	NR	19-01-2016	11:30
● @	113953	Nieuw		marciabodard@gmail.com	Re: Uw reservering S0001173 (marcia.bodard@g...	OVER	19-01-2016	12:20
● @	113954	Nieuw		jvzwet@unigarant.nl	Re: Zelfde boeking als vorig jaar bij jullie. 1601...	OVER	19-01-2016	12:20
● @	113969	Nieuw		Koolen	Overige	OVER	19-01-2016	12:47

Contact Flows



Afsluitscherm | 0



Kennisbank | 1

Wachtrij

●

▲

▼

Oudste SLA

▼ Klantenservice	1	2	5	15-01-2016 13:31
▼ Nieuwe reservering	3	-	1	12-01-2016 17:00
● Outbound NL	71	-	-	06-06-2016 18:21
● Overige webmail	14	-	-	19-01-2016 17:00



Geachte familie <>,

Hartelijk dank voor je reservering bij Vacanceselect!

Deze e-mail is een ontvangstbevestiging. Hieronder tref je in het kort de ingevulde gegevens aan. Wij vragen deze gegevens te controleren en contact met ons opnemen als deze niet juist zijn.

Onze afdeling klantenservice verwerkt de reservering en verstuurd binnen enkele dagen de definitieve bevestiging per e-mail. Ontvang je deze niet binnen 5 dagen na het reserveren van de vakantie, neem dan contact op met Vacanceselect.

Heb je vragen? Wij informeren je graag en bieden daarbij de keuze uit de volgende mogelijkheden:

- Online informatie via de [service en contactpagina van Vacanceselect](#).
- Telefonisch contact met een van onze medewerkers via: 072-5 183 183. Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09.00 uur - 17.00 uur.

Met vriendelijke groet,
Vacanceselect

Linda Heen
Manager Klantenservice

Volg ons op social media



© Vacanceselect.com Typefouten en/of wijzigingen voorbehouden



Geachte familie <>,

Hartelijk dank voor je reservering bij Selectcamp!

Deze e-mail is een ontvangstbevestiging. Hieronder tref je in het kort de ingevulde gegevens aan. Wij vragen deze gegevens te controleren en contact met ons opnemen als deze niet juist zijn.

Onze afdeling klantenservice verwerkt de reservering en verstuurd binnen enkele dagen de definitieve bevestiging per e-mail. Ontvang je deze niet binnen 5 dagen na het reserveren van de vakantie, neem dan contact op met Vacanceselect.

Heb je vragen? Wij informeren je graag en bieden daarbij de keuze uit de volgende mogelijkheden:

- Online informatie via de [service en contactpagina](#).
- Telefonisch contact met een van onze medewerkers via: 072-5 183 183. Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09.00 uur - 17.00 uur.

Met vriendelijke groet,
Selectcamp

Linda Heen
Manager Klantenservice

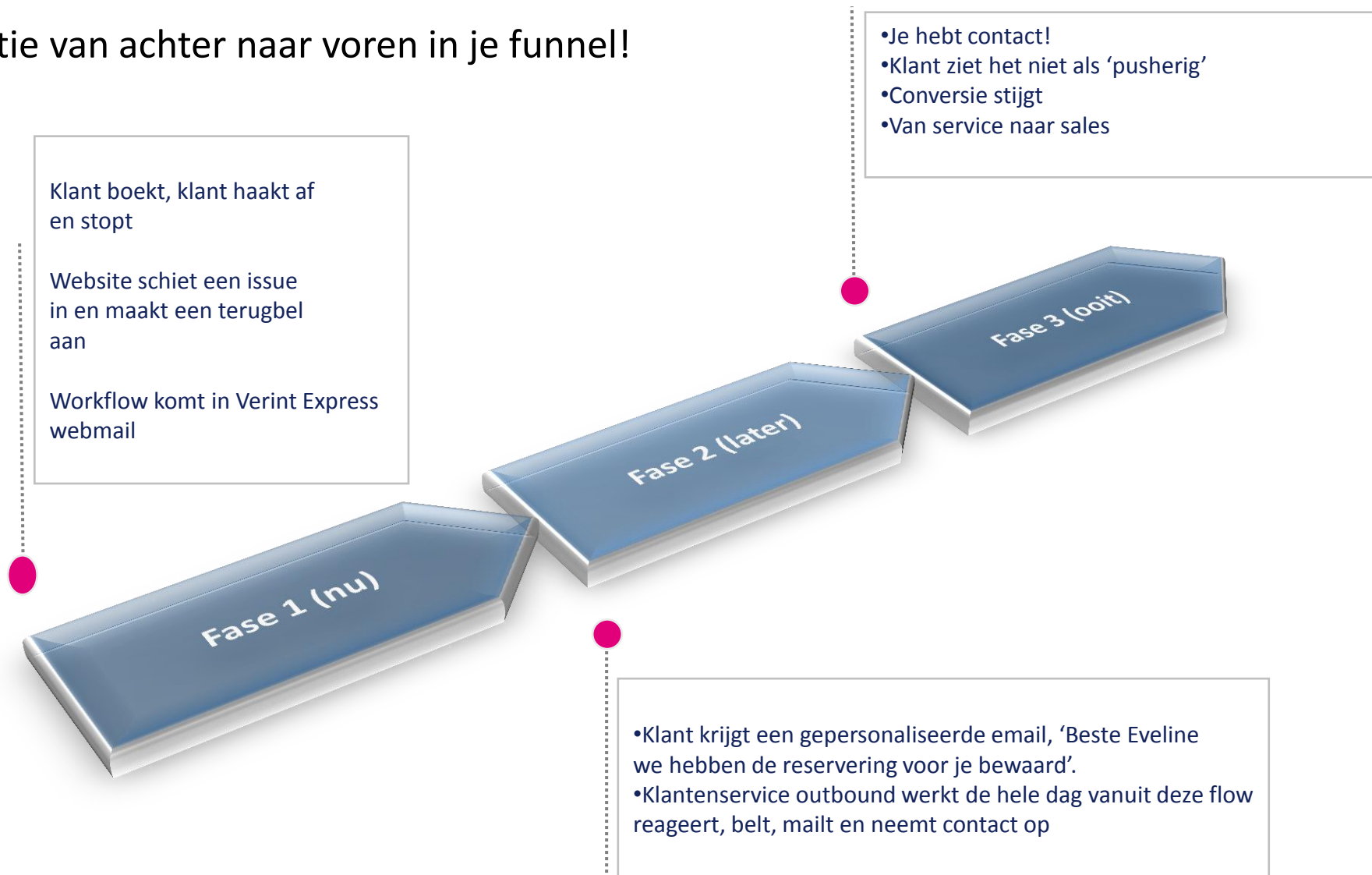


© Selectcamp.nl Typefouten en/of wijzigingen voorbehouden



Are you ready to 'WOW' your customer?
Abandoned shopping card (outbound)

Haal retentie van achter naar voren in je funnel!



C-commerce: haal o.a. retentie naar voren ...



Inloggen   Zoeken  Menu 

Je vakantie

Persoonsgegevens hoofdboeker

E-mail

eveline@vacanceselect.nl

Aanhef

Mevr. 

Initialen

E.C.

Tussenvoegsel

Achternaam

Erkelens

**Contact**
Klantenservice 072-5183183

Vroegboek voordelen: Je kunt binnen 5 dagen na reserveren kosteloos annuleren. Gratis omboeken is mogelijk tot 50 dagen voor vertrek.

Accommodatie	Lodgesuite met ligbad/wc
Aankomstdatum	za 07-05-2016
Vertrekdatum	za 28-05-2016
Verblijfsduur	21 nachten
Aantal personen	4
Huursom	€ 1435,00
Korting	€ 358,75
Totaal	€ 1076,25
Verhuurkosten	€ 30,88

Hulp nodig?

NEW in 2016
Haal retentie
naar voren in je
klantfunnel

Bekijk de webversie



072-5183183

Beste meneer/mevrouw,

Ik zag dat je op onze website het boekingsformulier gedeeltelijk hebt ingevuld, maar deze (nog) niet hebt voltooid.

Is Camping Fontanelle niet helemaal wat je zoekt of heb je nog vragen? Dan help ik je graag persoonlijk om de perfecte vakantie te boeken. Bel me gerust op 072-5183183 of reageer op deze mail.

Is er iets misgegaan? Geen probleem, ik heb [het formulier](#) voor je bewaard, zodat je verder kunt gaan waar je gebleven was. Wacht niet te lang, want de beschikbaarheid is beperkt.

Voltooi mijn boeking

Met vriendelijke groet,
Femke Hooghuizen

Jouw bewaarde vakantie



Italië » Gardameer

Camping Fontanelle

Accommodatie	Stacaravan Oleandro 2 slk airco	Verblijfsduur	14 nachten
Aankomstdatum	10-08-2016	Aantal personen	5
Vertrekdatum	24-08-2016	Voltooi mijn boeking	

✓ 5 DAGEN BEDENKTIJD

✓ RIJKE ERVARING

✓ VEILIG BETALEN

✓ 92% BEVEELT ONS AAN

Vacanceselect © 2016



Beste mevrouw Woortman,

Ik zag dat je op onze website het boekingsformulier gedeeltelijk hebt ingevuld, maar deze (nog) niet hebt voltooid.

Is Camping Castell Montgri niet helemaal wat je zoekt of heb je nog vragen? Dan help ik je graag persoonlijk om de perfecte vakantie te boeken. Bel me gerust op 072-5183183 of reageer op deze mail.

Is er iets misgegaan? Geen probleem, ik heb [het formulier](#) voor je bewaard, zodat je verder kunt gaan waar je gebleven was. Wacht niet te lang, want de beschikbaarheid is beperkt.

VOLTOOI MIJN BOEKING

Met vriendelijke groet,
Marieke van den Heuvel

Voor elk label, voor elk kantoor!

 Hulp nodig bij het reserveren van uw vakantie? 072 5183 183

✓

Mijn vakantie

2

Mijn gegevens

3

Reisgezelschap

4

Extra Opties

5

Controleren & Betalen

MIJN GEGEVENS

E-mail
Wij versturen uw boekingsbevestiging naar onderstaand e-mail adres.

Aanhef

Initialen **Tussenvoegsels** **Achternaam**

Geboortedatum

dd-mm-jjjj

Telefoon (verplicht)

Postcode **Huisnummer**

1111AA

Straat **Woonplaats**

Land

Nederland

NAAR STAP 3: REISGEZELSCHAP

[Maak uw reservering later af of deel deze vakantie](#) >

CAMPING CASTELL MONTGRI

Beoordeeld door gasten met een 7,9



Stacaravan Comfort 2 slk airco

Aankomst	za 09-07-2016
Vertrek	za 16-07-2016
Verblijfsduur	7 nachten
Aantal personen	4
Huursom	€ 1197,00
Schoonmaakkosten	€ 35,00
Reserveringskosten	€ 24,50
Calamiteitendekking	€ 2,50
Totaal:	€ 1259,00

Selectcamp Service: Bij Selectcamp heeft u 5 dagen bedenktijd, binnen deze 5 dagen kunt u uw vakantie kosteloos annuleren. Gratis omboeken naar een andere camping is mogelijk tot 50 dagen voor vertrek.

Inclusief	Inclusief
Gas/water/elektra	
Extra's ter plaatse te voldoen	
Borg:	€ 50,- Euro
Toeristenbelasting:	ter plaatse te voldoen

Contactenlijst

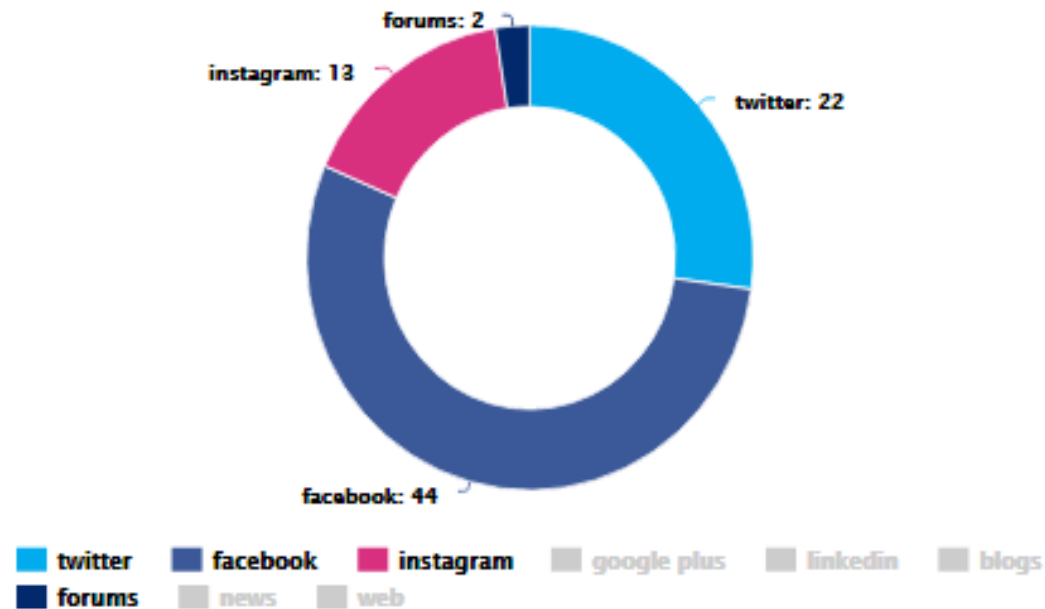
Eveline Erkelens

Offline

Alles

Femke

</



Targetgroup social
is Facebook

Trend = go private!

Meest voorkomend

groetjes #zoo niet #zee #cultuur
#baai #exploring instagram
#vakantie #wonder weer
#blog... #natuur vacanceselect
#see from #travel #linkinbio
hebt image #genieten camping
jarno #holiday #quality #travel
#charme #prachtig comment
#backpacking #travelling rome
leuk remco #sun ^cynthia geboekt

Trending

overnachten venetië
agriturismo charme
mogelijkheid weer ^cynthia
plek welke villagelive ligt
geeft weet terras duurprijzen
stacaravan quality
week robert nieuwe
middag vacanceselect lekkere
airco oplopen andy inspiratie

Contact 118893femke.hooghuizen@va...ContacthistorieKennisbank

Eveline ErkelensOffline

Typ hier uw vraag

Alle categorieën

*** Templates - webmail / standaard oplossingen ***

Foutieve e-mail 7 januari klant wil afmelden

Foutieve e-mail 7 januari excuses

contactformulier niet volledig ingevuld (template)

klant mailt zonder tekst (template)

leeg template zelf schrijven (template)

op zoek naar vakantiewerk (template)

reactie op vraag (template)

reservering afgebroken tijdens betaling (template)

standaardzin 5 dagen bedenktijd (template)

telefonisch al geholpen (template)

Terugbel advies

Voorboeking definitief = duurder (template)

wacht nog steeds op acco nav klantvraag (template)

Foutieve prijsopvoer

accommodatie/camping/park

annulering

back office

bevestiging / betalen / voucher

extra's

marketing uitingen

overig

prijzen en kortingen

Tendi

verzekeringen

wijziging

zoekende klant

*** Voorboekingen ***

Selectcamp vroegboek voorwaarden 2016 (intern)

Vacanceselect voorwaarden 2016 (intern)

Verwerking voorboeking (intern)

Voorboeking partner verwerkingsoverzicht (intern)

Definitief maken (intern)

Voorboeking situaties (intern)

*** Back office COE ***

*** Chat templates (intern) ***

chat - welkom bestaande klant (template)

chat - klant reageert niet (template)

chat - ogenblik graag (template)

chat - nieuwe klant welkom (template)

chat - ongewenste opmerking (template)

*** Kortingen ***

VS: Beursactie 2016 - VB2016

VS: Loyalty Lab codes (intern)

VS: Holidaycars HCV-50-15 (intern)

VS: ING korting (intern)

VS: Libelle LNB-05-15

VS: Wijnbeurs.nl actie EWB-50-15 (intern)

VS: Italie evenement IT-05-15

VS: Grote club actie GCA-09-15 (intern)

VS: Boretti Classico BC2015 (intern)

VS: Camping Navigator korting (intern)

VS: Hoogvliet actie

VS: Karwei KW-05-15 (intern)

VS: nieuwsbrief LL-CPR1A-5% (intern)

VS: DM-03-15 (intern)

VS: TESTIM 15 na enquête invullen (intern)

VS: EDM-OPTB-15 (intern)

VS: EDM-OPT14-15 (intern)

VS: Irene on stage - 50 euro korting (intern)

VS: Shinty waterveld (intern)

VS: Tripadvisor Glamping (intern)

VS: Win je vakantie terug (intern)

C&Q: Kortingsactie nav enquête

Korting Blokker (intern)

Korting DHL (intern)

Koopman international KPM_5_2015 (intern)

Korting KPN (intern)

VS-NL-PMA (intern)

Korting PostNL (intern)

Korting Relatie - Personeel - zakelijk (intern)

Korting selectcamp-courier familie (intern)

Als een
medewerker iets
mist geeft hij/zij
dit door

Europese
KENNISBANK
door 1 pp op
Knowledge base

 VACANCESELECT

The way you treat your employees is
the way they will treat your
customers

— *Richard Branson* —

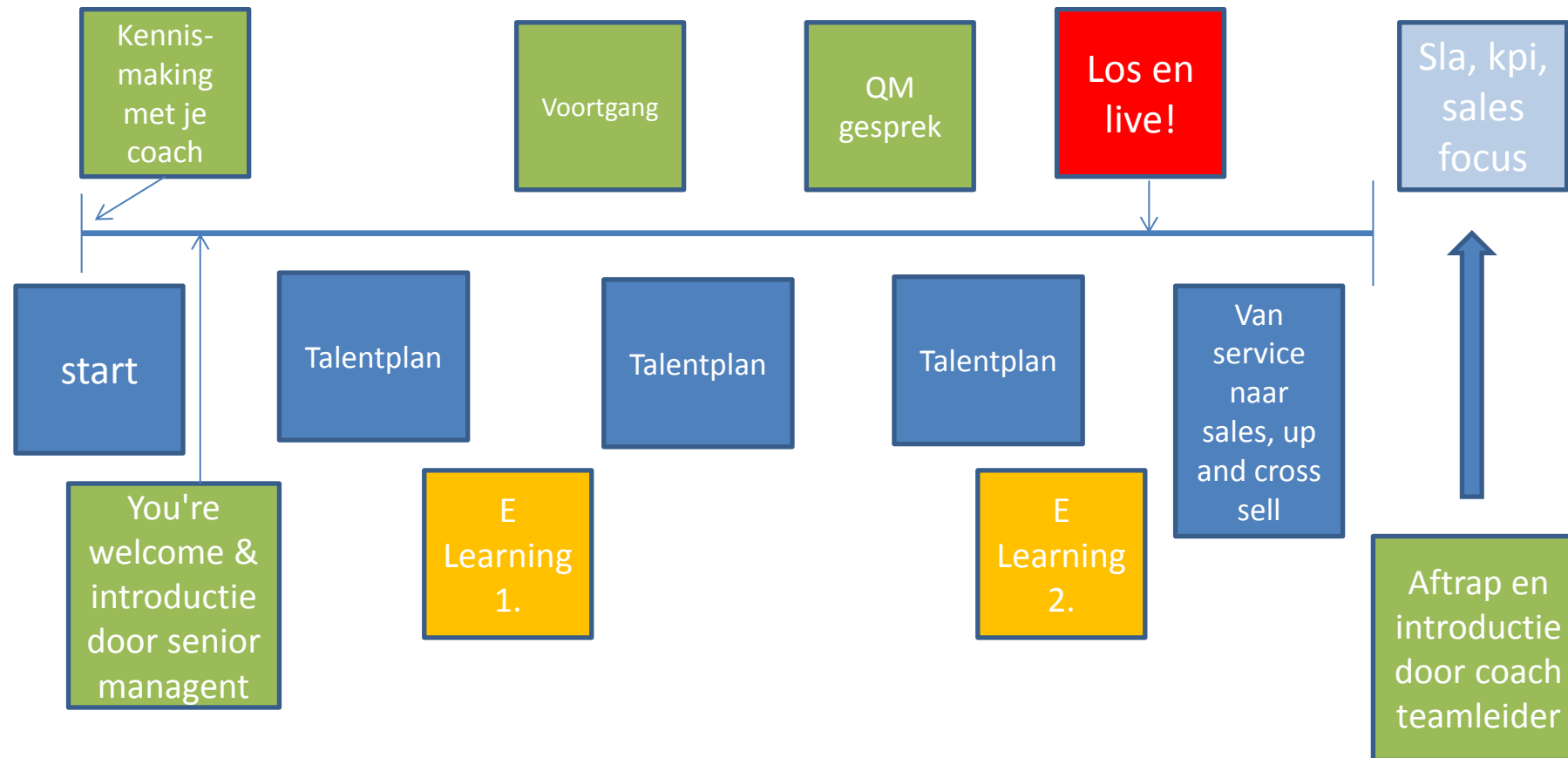


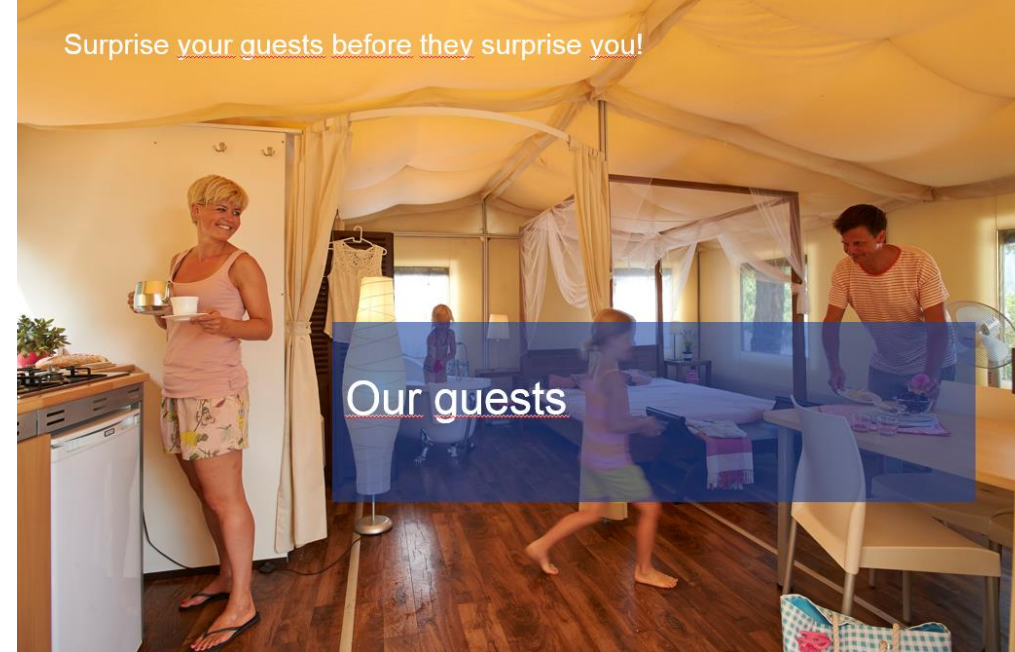
NOODZAAK OM EFFECTIEF OP KENNIS, VAARDIGHEDEN EN GEDRAG VAN MEDEWERKERS TE STUREN

Veranderend
consumenten- en
medewerkergedrag
voedt de noodzaak
om te veranderen,
ook in training en
opleiding.

Vacanceselect Academy

De Bootcamp van 6 naar 4 weken..





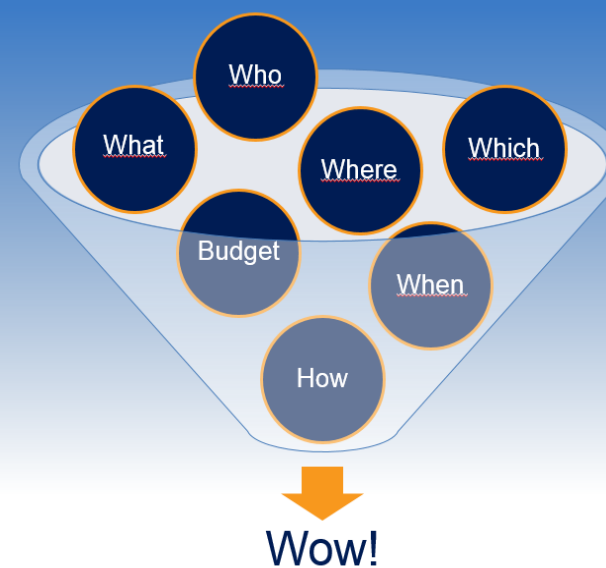
Our team



Samen met 125 reiscollega's zorgen we er met zijn allen voor dat het de gasten aan niets ontbreekt!



What questions to ask? (pop-up)



De klant gastvrij behandelen

Naast het gastvrij te woord staan van onze klanten is het zeker zo belangrijk dat we onze klanten ook gastvrij behandelen.

Hoe je dat doet, ontdek je door op onderstaande knoppen te klikken.

Bedank de klant

Beantwoord vragen

Leef je in

Toon interesse

Bereken geen onnodige kosten

Geef advies bij een annulering

Hier verschijnt de uitleg.

Customer Service

Excellent

Good

Satisfactory

Marginal



Actual examples

Een andere touroperator is goedkoper

Een (potentiële) klant belt met de mededeling dat een andere touroperator dezelfde vakantie goedkoper aanbiedt.

Hoe los je dit op?

Ik bedank de klant dat hij of zij het kenbaar maakt en



Ik geef de klant gelijk en reserveer zonder tussenoverleg de vakantie. Iedere boeking is er één.



Ik vraag of ik mag meekijken of het om een gelijk aanbod gaat. Daarna geef ik aan dat ik ga kijken wat ik kan doen en overleg ik met mijn leidinggevende en/of customer operations een aangepast aanbod.



Ik vraag of ik mag meekijken of het om een gelijk aanbod gaat. Indien het om een gelijk aanbod gaat, doe ik meteen een aangepast aanbod.

Controleer mijn antwoord

Service is:

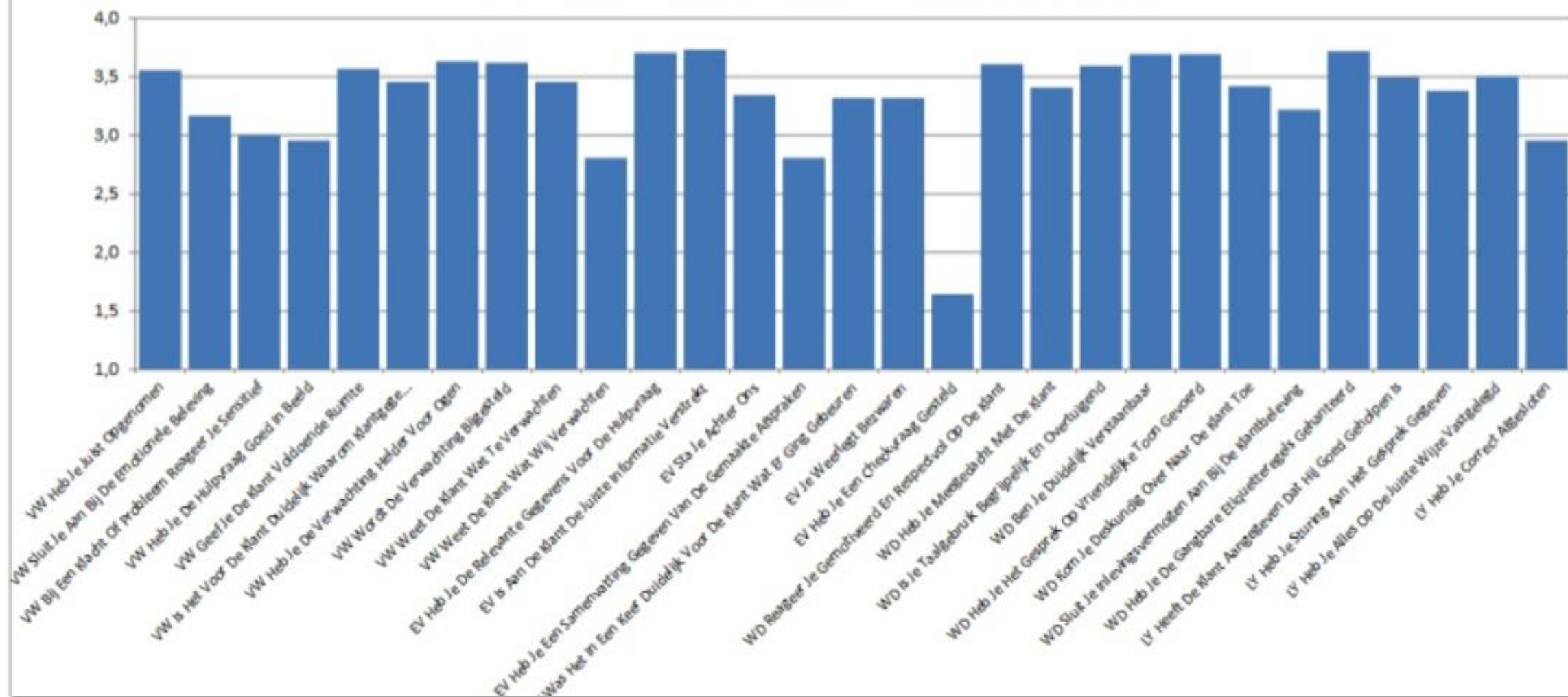
Dank de klant voor het kenbaar maken. Bied vervolgens aan om met de gast mee te kijken en een vergelijking te maken op type, oppervlakte en andere zaken die in- en exclusief zijn opgenomen in het aanbod.

Als alles vergelijkbaar is en wij duurder zijn, maak je met de klant de afspraak dat je gaat kijken wat je kunt doen. Neem vervolgens contact op met je leidinggevende of begeleider. We zullen altijd bekijken of we de klant kunnen binnenhouden.

Probeer het meteen na te vragen en meteen op te lossen. We noemen dit een '1st time fix'.

Ervaring leert dat de gedane moeite voor grote complimenten zorgt.

Customer Journey kwaliteit telefonisch contact



Rust, efficiency,
klant(h)erkenning,
tevreden
FrontOffice agents

Knowledge
management:
30.000 euro minder
afboekingen door
foute
informatievoorziening

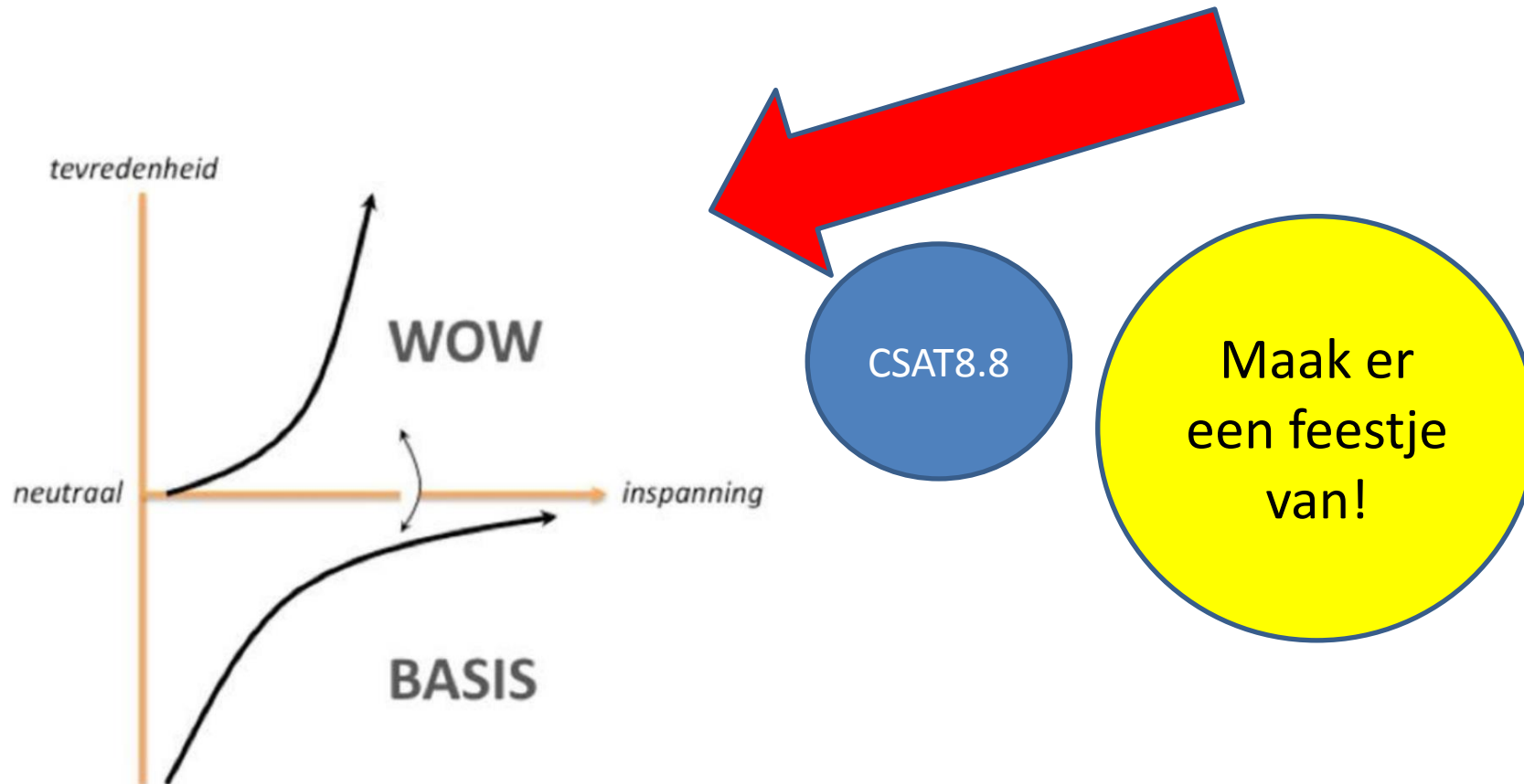
Klant weet waar hij/zij
aan toe is. 94% krijgt
bevestiging via
template vanuit het
juiste label.



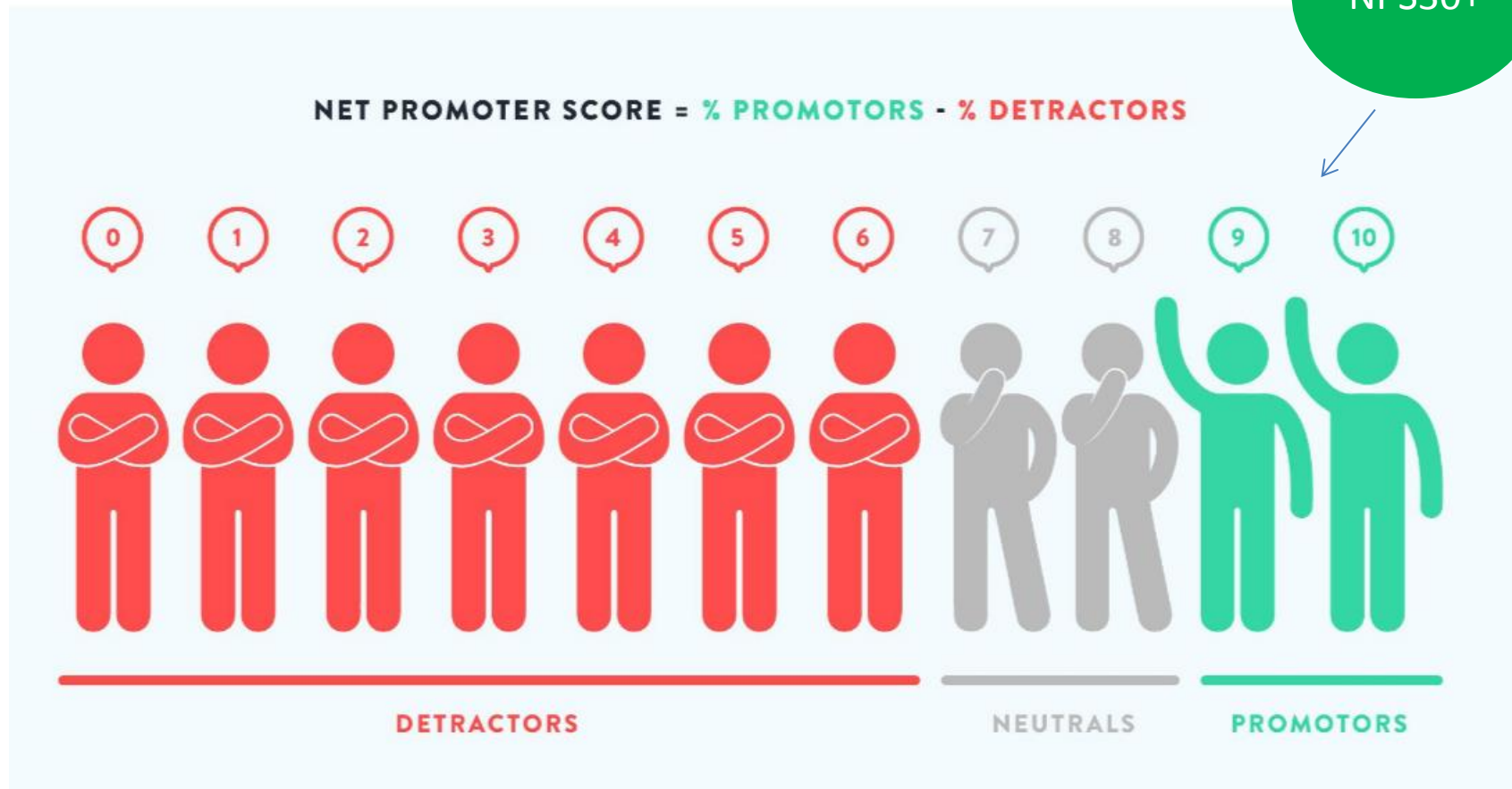
-2 fte per
jaar



Customer Contact en WOW factor 2.0

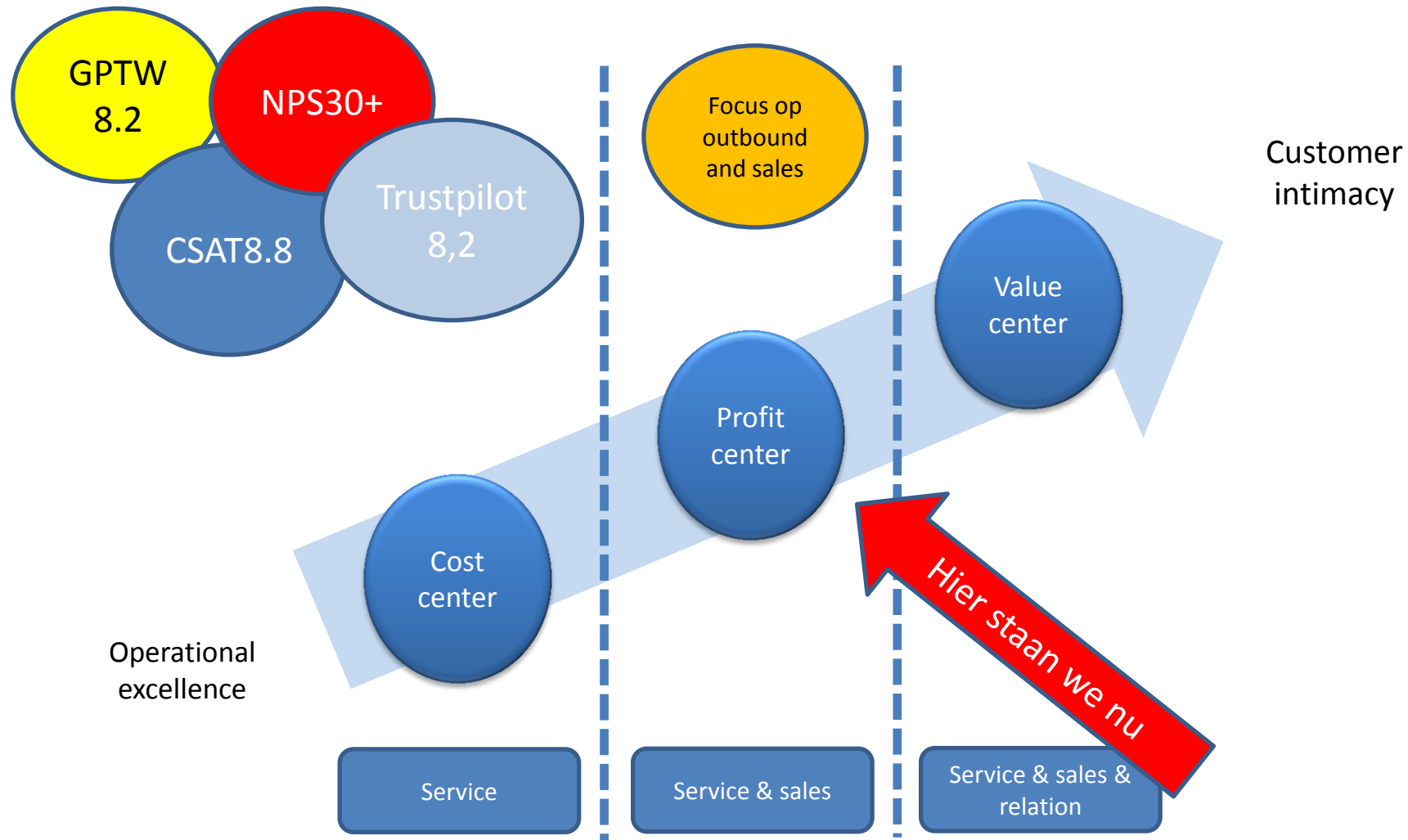


Bron: visualisatie Hostmen group



NPS improvement/verbeter programma's
(bewustwording organisatie)

Resultaat 2014-2017



Van klantvriendelijk naar klantgericht = resultaat

- ✓ Klanten die in totaal het meest spendeerden, zullen eerder opnieuw kopen. Bestaande klanten converteren makkelijker en goedkoper.
- ✓ Content: focus op klant (h)erkenning, laat een eenzijdige focus op traffic en de conversie los.
- ✓ CRM vanuit techniek; 'go digital' =automatiseer klantcontact,
- ✓ 360 graden klantbeeld incl. WebSelfService (client portal).
- ✓ Centraliseren is kracht!
- ✓ Maak medewerkers zichtbaar!



Vragen?
Of een keer komen kijken?
You're welcome!