

KCC Checklist voor bedrijven



Together we can
vodafone
business

KCC CHECKLIST VOOR BEDRIJVEN

Volg deze stappen voor succesvolle klantinteractie en een optimale kanaalstrategie:

Maatregel

Uitleg

Check

Stel een projectteam op

Stel een gespecialiseerd team samen dat verantwoordelijk is voor klanttevredenheid.

Zorg voor commitment

Zorg ervoor dat de directie dit project steunt en prioriteit geeft. Het bestuur of de directie is eindverantwoordelijk voor dit project.

Bepaal het budget

Stel een realistisch budget vast dat alle aspecten van het project dekt.

Benoem de ambitie

Beschrijf de ambitie van het project vanuit een duidelijke visie en vul die vervolgens zo concreet mogelijk in.

Kijk welke data & AI er al is

Onderzoek wat al aanwezig is en wat nog mist. Denk aan: 360° klantbeeld, kanaalinzichten in E2E journey, proces-dashboard, data beschikbaar voor routing tussen kanalen.

Organiseer de tech

Maak de IT- en technologiecapaciteiten inzichtelijk die nodig zijn om de klantinteractie- en kanaalstrategie te ondersteunen.

Check mens & organisatie

Beschrijf wat je nodig hebt van de organisatie, ook in termen van structuur, capaciteiten en skills.

Beschrijf de klantreis

Gebruik een customer journey framework om de rol en klantreis te beschrijven voor alle kanalen – vanuit het oogpunt van de klant. Hou rekening met elke fase van de klantcyclus en verzamel alle contactmomenten: oriëntatie, kopen & set-up, gebruik, verbeteren, oplossen, kosten beheren. Maar ook: verhuizen, opzeggen en geforceerde dienstwijzigingen.

Kies de kanalen

Een viertal kanalen zorgt voor de hoogste NPS. Onthou dat elke klant anders is en een andere service of oplossing nodig kan hebben.

Bied menselijk contact aan

Bepaal op welke momenten de klant menselijke interactie nodig heeft, bijvoorbeeld bij aankoop en opzeggen.



KCC CHECKLIST VOOR BEDRIJVEN

Maatregel

Uitleg

Check

Beschrijf klantgedrag

Denk na over verschillende scenario's, bijvoorbeeld:

- 1) Klanten die het liefst zoveel mogelijk zelf doen (tenzij ze vastlopen)
- 2) Klanten die liever met een medewerker spreken, omdat ze geen tijd, kennis of het vertrouwen hebben om het zelf te doen.

Zet self-service op #1

Zorg dat klanten zelf makkelijk hun zaken kunnen regelen via app of web.

Maak het simpel

Maak er geen zoekplaatje van, bied heldere navigatie en instructie.

Hou altijd hulp beschikbaar

Als iemand vastloopt is altijd het meest toepasselijke supportkanaal toegankelijk.

Voorspel klantbehoeften

Kom met zinvolle en waardevolle tips, adviezen en aanbiedingen.

Bied elk kanaal aan elke klant

Alle kanaalopties moeten altijd in gelijke mate beschikbaar zijn voor alle klanten, hoewel er differentiatie kan bestaan in serviceniveaus (bijv. reactiesnelheid) en kosten (gebruik van kanaal).

Maak wisselen naadloos

Zorg dat klanten niet opnieuw hun verhaal hoeven te doen wanneer ze in contact komen met een andere klantmedewerker.

Hou de teams betrokken

Het succes van de klantinteractie- en kanaalstrategie is primair afhankelijk van de betrokkenheid en toewijding van alle betrokken teams. Zij moeten de beoogde rol van elk van de kanalen en de manier waarop ze samenwerken rond de klant begrijpen en omarmen.

Vragen? Of benieuwd naar een van de onderwerpen op de checklist? We denken graag met u mee. [Hier](#) vindt u meer informatie over de optimalisatie van klantinteractie en kanaalstrategie. Of neem contact op met een van onze accountmanagers:





vodafone
business

Together we can