

Team meeting CSS

5/10/2020



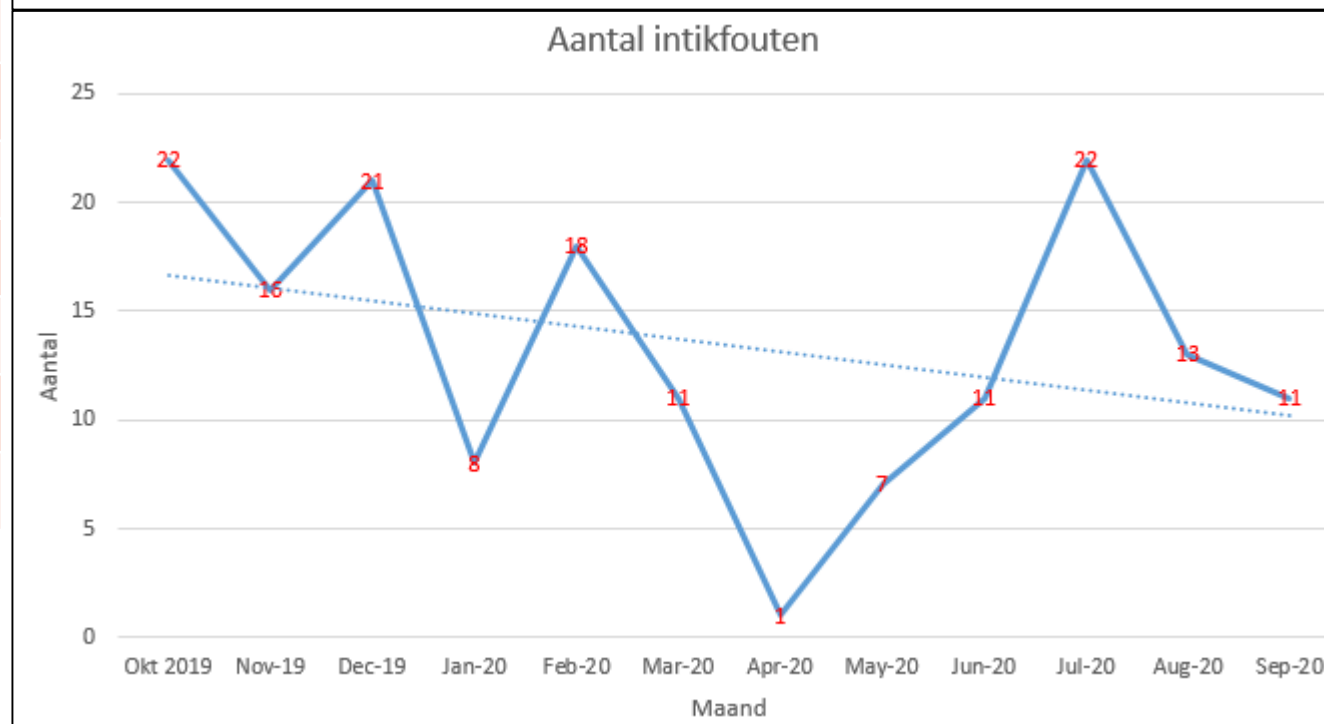
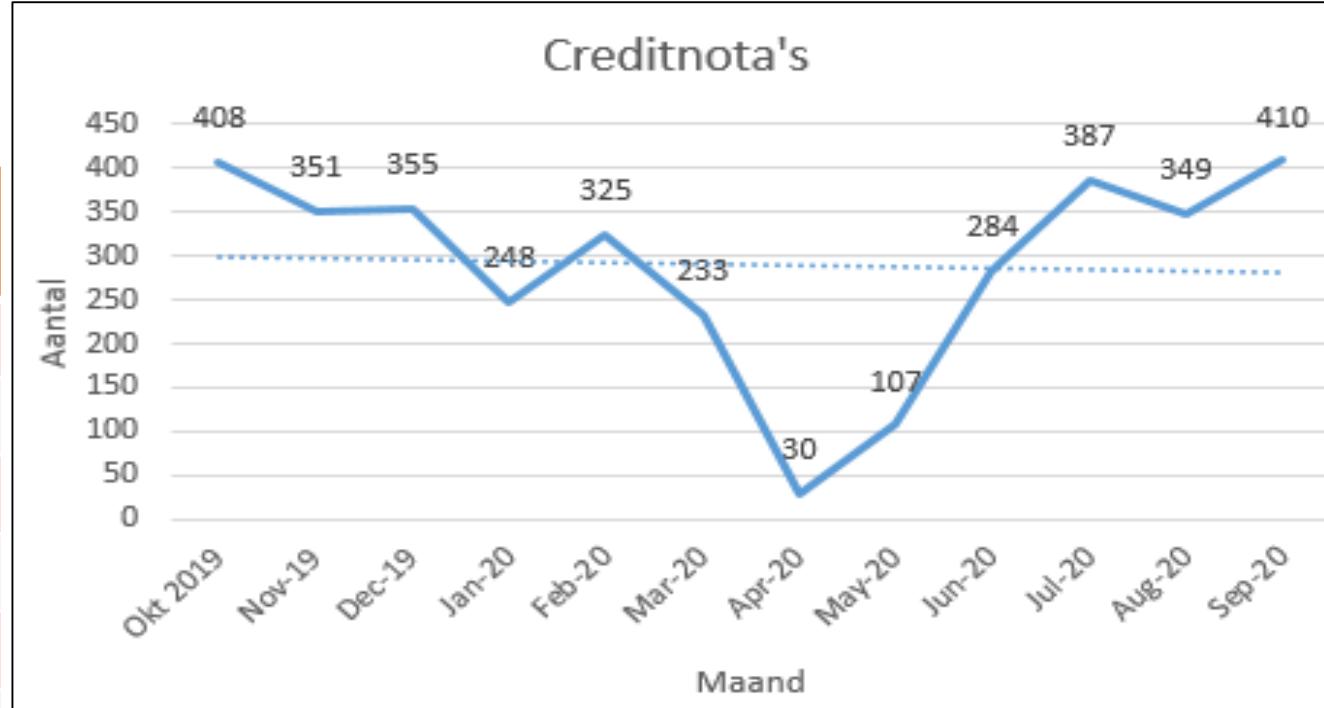
Agenda

- Intikfouten retours
- Focustickets
- Focustickets 'discussie'
- CSS 2.0
- Homeworking
- Du bist alles was ich habe...



Intikfouten retours

Maand	Totaal crediteringen	Waarvan intikfouten	% intikfouten
Okt 2019	408	22	5,4
Nov 2019	351	16	4,6
Dec 2019	355	21	5,9
Jan 2020	248	8	3,2
Feb 2020	325	18	5,5
Mar 2020	233	11	4,7
Apr 2020	30	1	3,3
May 2020	107	7	6,5
June 2020	284	11	3,9
July 2020	387	22	5,7
Aug 2020	349	13	3,7
Sept 2020	410	11	2,9



Success of the month/ rest of the year



LET'S GO ZERO

INTIKFOUTEN COMPETITIE

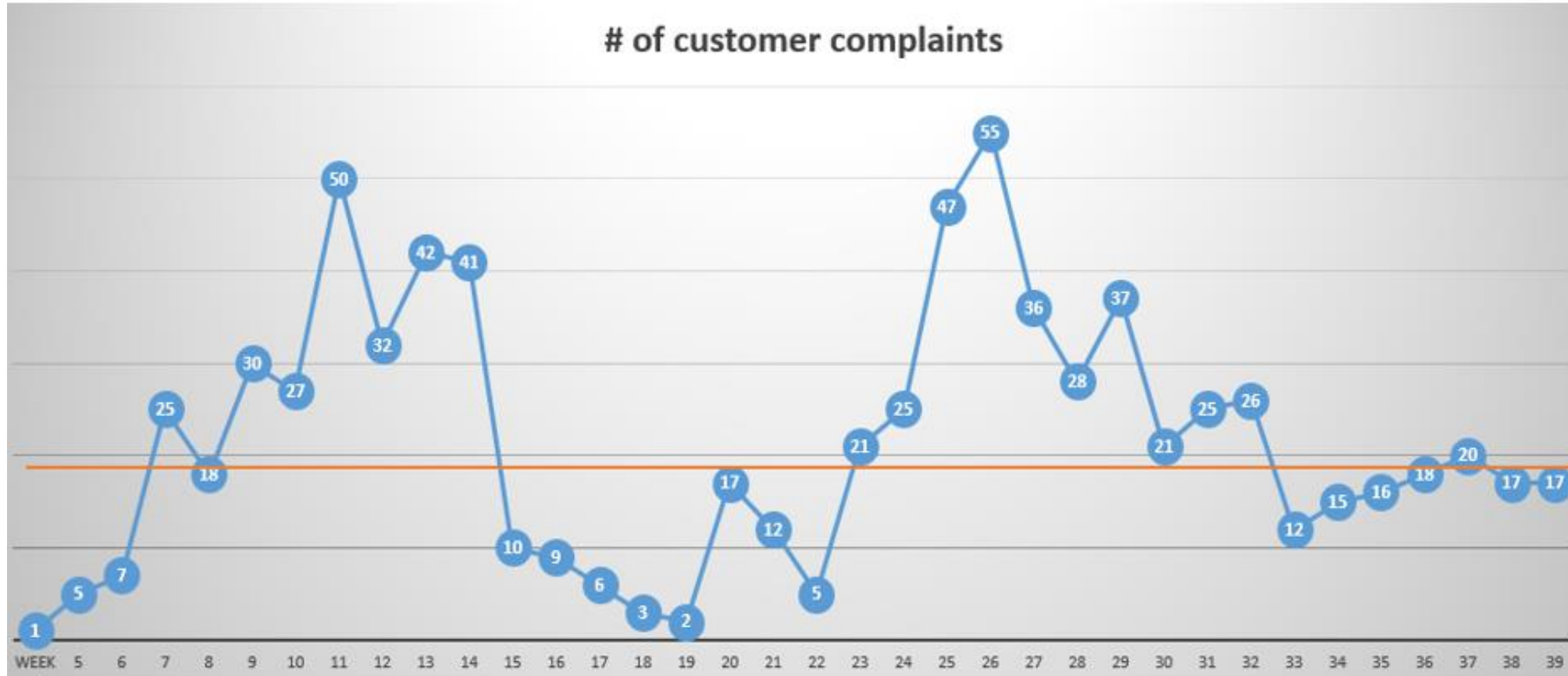
- < 40 intikfouten =
ICI Parix XL cadeaubon 20€
- < 25 intikfouten =
ICI Parix XL cadeaubon 30€
- < 20 intikfouten =
ICI Parix XL cadeaubon 40€
- < 15 intikfouten =
ICI Parix XL cadeaubon 50€
- < 10 intikfouten =
ICI Parix XL cadeaubon 60€
- < 5 intikfouten =
ICI Parix XL cadeaubon 100€

TEAMDOELSTELLING

Analyse focustickets: klachten 2020

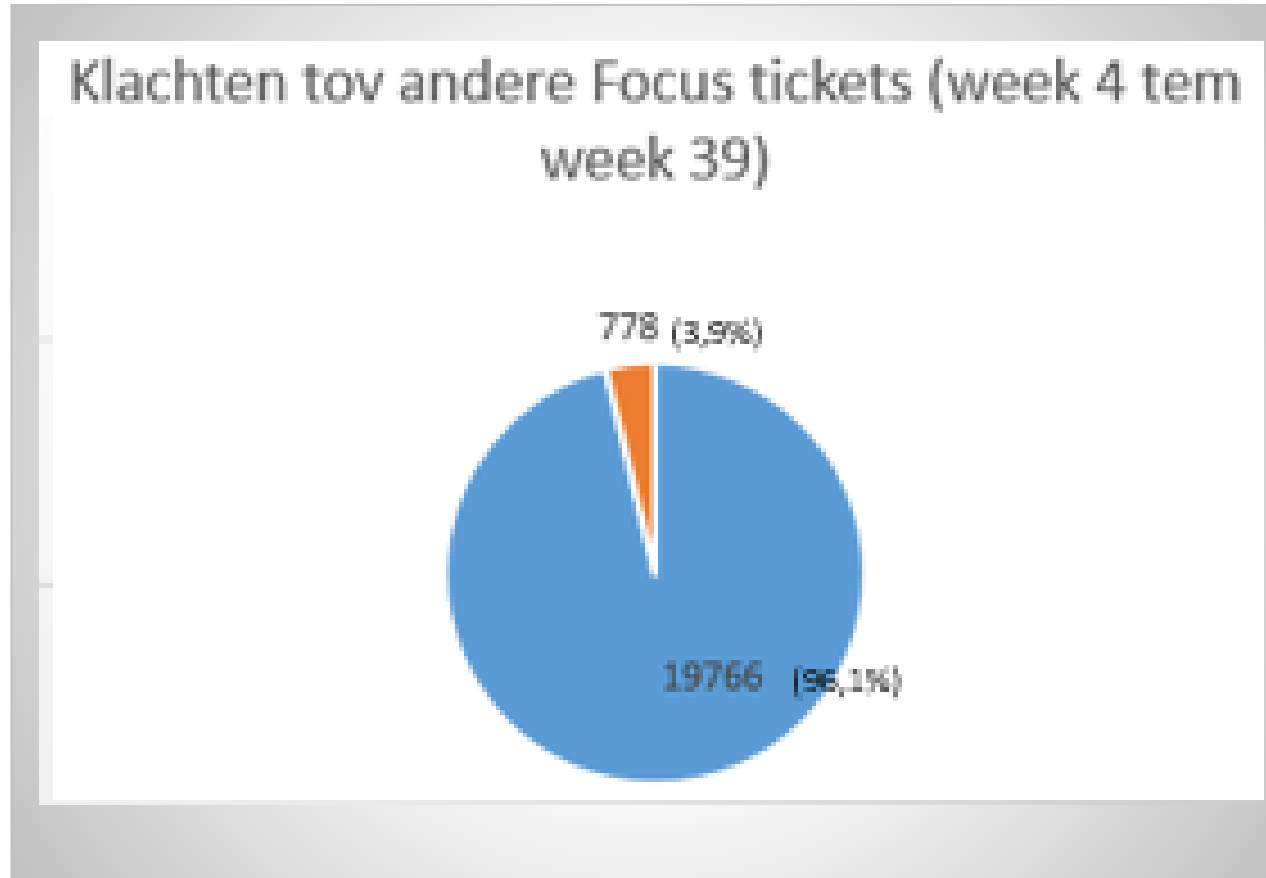
Evolutie aantal klachten geregistreerd in Focus

of customer complaints

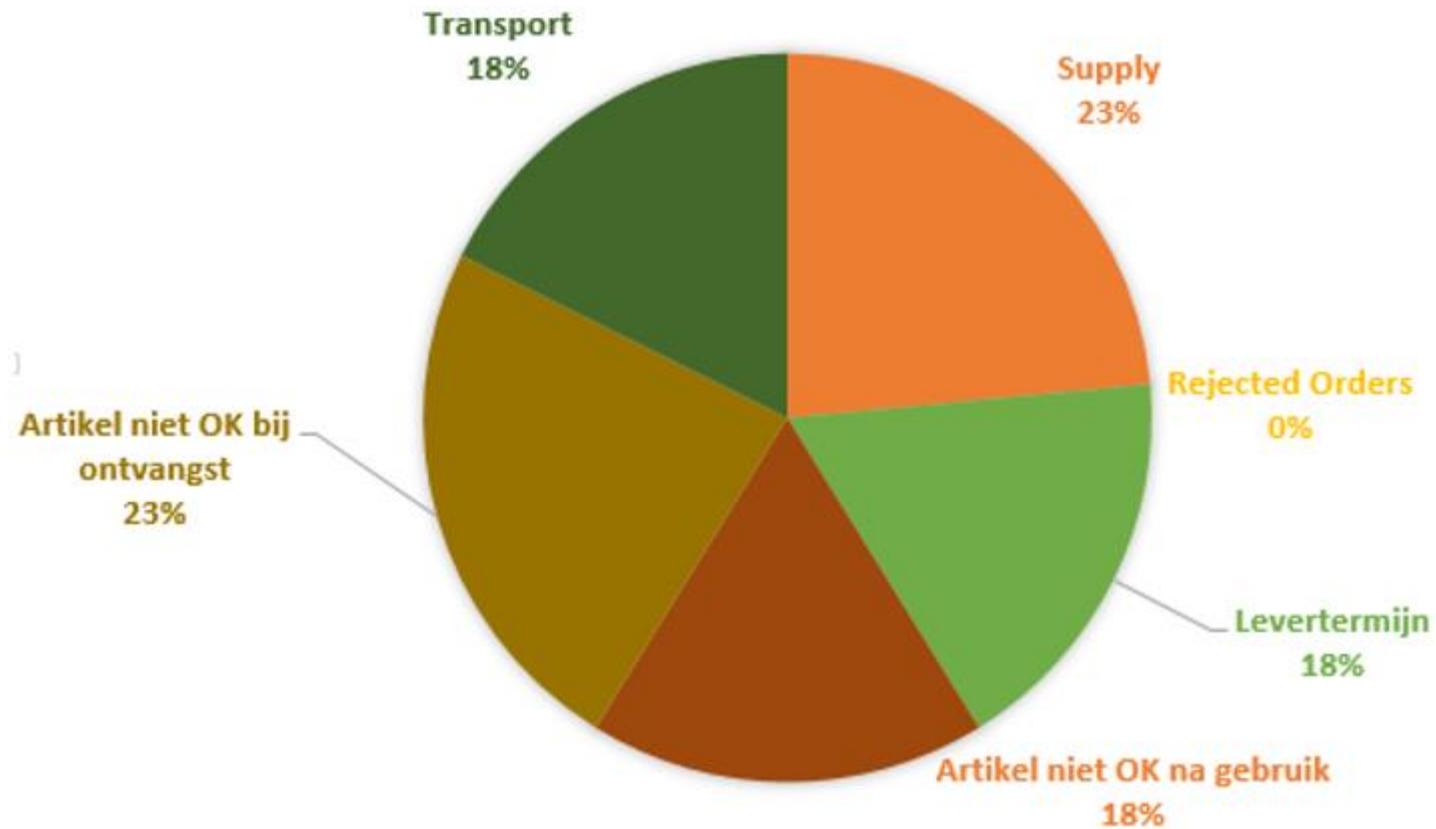


~~Hey jÿ daar!~~
Ge zÿt vree
goe bezig
♥

Analyse focustickets: klachten 2020



Analyse focustickets week 4 tem week 39



TAKE CONTROL 2020

➔ Wat gaan we aanpakken?

1. Dagstart met sales reps, ops & mngmt ✓
2. Hoe omgaan met agressieve klanten?
3. Nieuwe CSS structuur 🖱️
4. Garantie
5. Kleuren op staal
6. Communicatie met Labo's
7. Buddy system CSS & Sales reps 🖱️
8. Ken je klant (meer data, info over klant) 🖱️
9. Teambuilding



Customer Service



*Ik weet het niet meer, sta ik bij u in
de wacht of u bij mij?*

➔ Wat gaan we doen?

1. Per regio een CSS agent aanduiden
2. Een person aanduiden voor 'backoffice' opdrachten
3. Per klant een infofiche maken, alsook top 10/20/30 maken per regio
4. De 3CX call flow aanpassen
5. Elke CSS agent zal 1 x per maand/2 maanden/3 maanden samen met de sales rep een klant bezoeken



Regio	1 ^{ste} in lijn telefonie	2de in lijn telefonie	3de in lijn telefonie	Sales rep
Antwerpen/Limburg /Vlaams Brabant	Nele	Sofie	Sonja	Hilde Schepers / frames
Oost en West Vlaanderen	Monique	Nele	Sonja	Hilde VDG / frames
Wallonie/Brussel/ Luxemburg	Christophe	Sofie	Sonja	Wissal / William / frames
Nidek	Sonja	Iedereen		Wim
Taak	Wie?	Wat?		
Knowledge Coordinator	Sofie	KB, Opleidingen, Tests, ...		
Back Office agent	Sonja	Credits, admin, telefoon tot 9.48u en na 16.42u (indien late) + laatste in lijn voor telefonie alle regio's		

Vanaf 1 nov



NOTHING
changes
if nothing
CHANGES.

Home working





RITA PEETERS





DANKUWEL
ALLEMAAL

