**INTAKEFORMULIER KLANTENSERVICE MOVEMENTS MARKETING**

***Algemene gegevens***
Bedrijfsnaam: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Naam contactpersoon: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Gewenste startdatum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Gewenste Taal: Nederlands / Frans / Duits / Vlaams / Engels

***Uiteenzetting klantenservice dienstverlening***

**Wat voor dienstverlening service biedt uw bedrijf?**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Is er een bepaald script of vaste procedure voor de aanname en verwerking van de calls?**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Wat is de gewenste Service level agreement?**

**90/30 | 75/30 | Anders namenlijk;**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Wat is de doelstelling van de gesprekken en welke handelingen moeten worden gedaan:**

* Notitie aannemen ja/nee
* Telefoon doorschakelen ja/nee
* Afspraken plannen ja/nee
* Mix van bovenstaande ja/nee
* Verwerken van gegevens in diverse systemen:
* ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Zijn er situaties waar wij rekening mee moeten/kunnen houden, die spoed of andere verwerking vereisen?**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**In wat/welke systemen dienen de calls te worden verwerkt**

* Geen
* Verwerken is systemen van ons, namelijk: …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**Verwacht aantal inkomende telefoongesprekken *per week*, opgesplitst per land:**

* Nederland
* Frans
* Duits
* Vlaams
* Engels

**Verwacht aantal inkomende telefoongesprekken *per week*, met mogelijke pieken gedurende bepaalde dagen, uren:**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

**Gemiddelde gespreksduur inclusief verwerkingstijd in de systemen:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**Wat zijn de gewenste bereikbaarheid tijden:**

* Maandag tot en met vrijdag
* ……………………………..
* Zaterdag en zondag
* ………………………………

**Hoe is het nu ingeregeld? Worden de werkzaamheden zelf gedaan, een ander bureau of anders:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….