

OPAS PAREMPAAN ASIAKAS PALVELUUN

Dial
Ok

Dial Ok



Asiakaspalvelua on se, mitä asiakas kokee, kun hän kohtaa yrityksen tai palveluntarjoajan kanssa. Se on kahden ihmisen välinen dialogi kasvokkain, puhelimesta tai sähköisen palvelun kautta.

Hyvään asiakaspalveluun kuuluu, että palveluntarjoaja ennakoi ja täyttää asiakkaan odotukset, tarpeet ja toiveet.

Saavatko sinun asiakkaasi tällä hetkellä hyvää asiakaspalvelua?



Asiakkaasi haluavat palvelua sinulta juuri silloin, kun heille sopii, eivät ainoastaan toimistoaikana. Jos asiakkaasi ei saa yrityksesi edustajaa kiinni, hän todennäköisesti soittaa kilpailijalle.

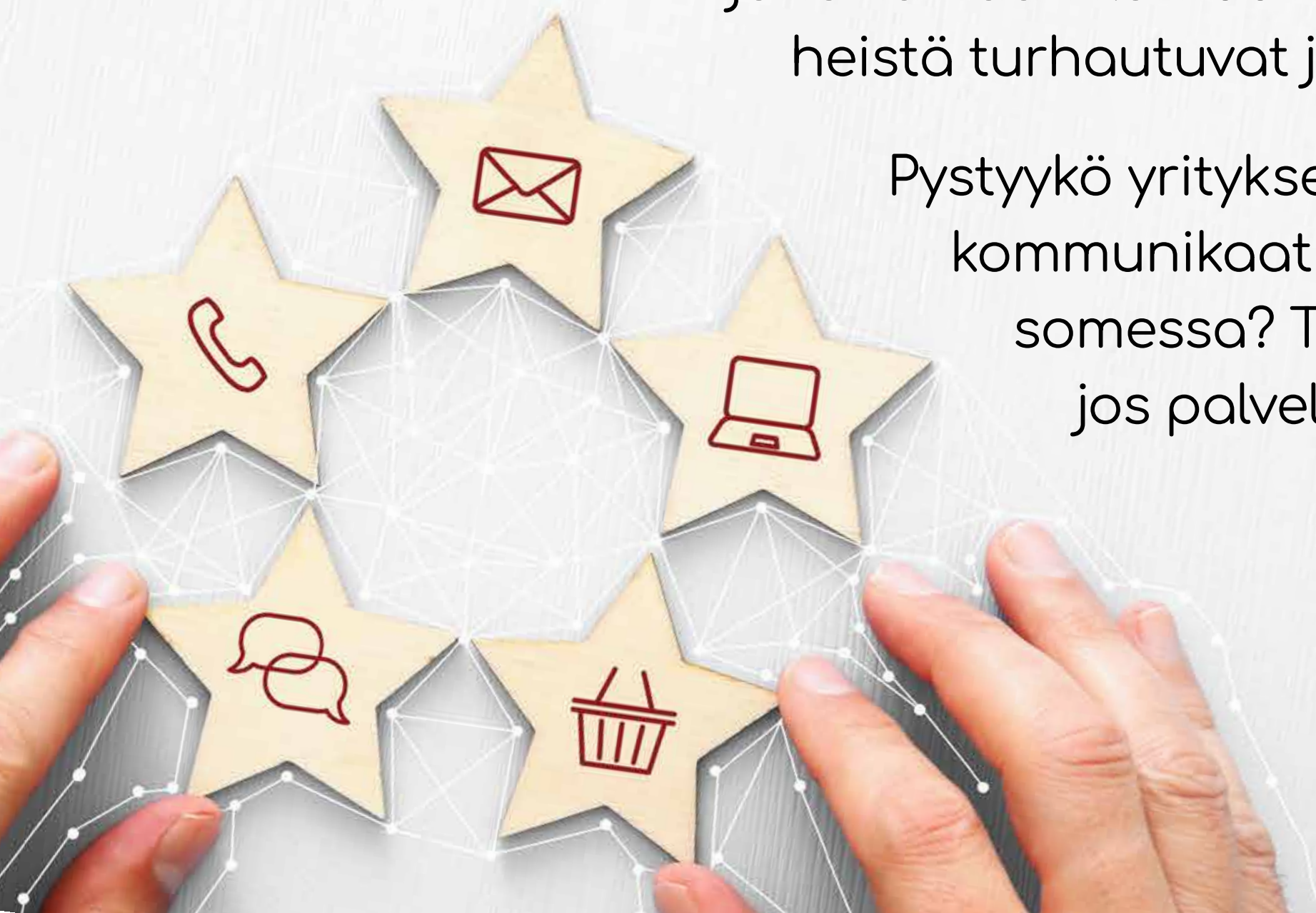
Onko sinun yrityksessäsi tarpeeksi henkilökuntaa palvelemaan asiakkaita silloin kun palvelulla on kysyntää? Syntyykö aamuisin tai sesonkiaikoina ruuhkatilanteita, jolloin asiakkaat joutuvat jonottamaan kohtuuttoman pitkiä aikoja? Tiedätkö kuinka monet heistä turhautuvat ja sulkevat luurin?

Pystyykö yrityksesi vastaamaan palveluun kaikissa kommunikaatiokanavissa - puhelimessa, chatissa ja somessa? Tiedätkö mitkä asiakasryhmät voit menettää, jos palvelusi ei ole tarjolla kaikissa näissä kanavissa?

”

Yritys on saanut lisää joustavuutta ja skaalautuvuutta. He haluavat palvella asiakkaitaan 24/7, jonka DialOk on mahdollistanut. DialOk:n avulla he pystyvät tarjoamaan parempaa asiakaspalvelua asiakkailleen.

”





Kun yrityksesi jonot ja käsittelyajat kasvavat, asiakkaasi eivät koe enää saavansa hyvää asiakaspalvelua. Sen seurauksena yrityksesi imago ja maine kärsii. Brändi haavoittuu herkästi ja vain vitaali ja kiinnostava brändi luo uutta kysyntää.

Oletko miettinyt palvelun ulkoistamista, mutta epäröit, koska et tiedä mitä siitä seuraa? Pystyykö kukaan palvelemaan asiakkaitasi juuri niin kuin toivot? Mitä tapahtuu palvelun laadulle ja asiakaskokemukselle?



Kun yhteistyötä tehdään suunnitelmallisesti, panostaen asiakaspalvelijoiden koulutukseen sekä systemaattiseen ja mittaavaan laadun coachingiin, sulaudumme toiminnallisesti niin lähelle toimeksiantajan organisaatiota, että palveluun soittava asiakas ei pysty enää erottamaan vastaako puheluun yrityksen oma henkilö vai ulkopuolinen toimija.

Asiakaspalvelu on yrityksesi kultainen käyntikortti, joka antaa yrityksestäsi ammattimaisen kuvan. Yrityksesi toiminnan tuntemus on asiakaspalvelijoidemme ydinosuamista.

Heille asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu on paitsi sydämen asia myös hyvän oman työtulevaisuuden tae.



Milloin viimeksi olet ajatellut asiakaspalvelun ulkoistamista?

Oletko tehnyt arviota siitä, miten yrityksesi voisi hyötyä siitä? Ulkoistaminen tarjoaa nopean ja helpon mahdollisuuden uusien palvelukanavien käyttöönottoon ja lisäämyyntiin. Lisäksi saat luotettavan yhteistyökumppanin, joka tuo näkemyksiä asiakaspalvelun kehittämisestä yli toimialarajojen.

”Yhteistyö ja viestintä DialOk:n kanssa toimii ja on hienoa, että pidetään säännöllisiä yhteistyöpalavereja.”

Asiakaspalvelun ulkoistaminen ensimmäistä kertaa vaatii proaktiivista otetta ja yhteistä vaivannäköä. Aloituksessa ei voi hutiloida.

Prosessin ensimmäisessä vaiheessa käymme läpi yrityksesi tavoitteet ja toimintatavat.

Tämän jälkeen nimetty Customer Success Manager ohjaa sinut sujuvasti läpi koko prosessin.

ASIAKASPALVELU

Palvelumallin kuvaus





Miten asiakaspalvelun ulkoistaminen hoidetaan teknisesti?

Asiakaspalvelun ulkoistamiseen liittyvät tekniset asiat hoituvat sujuvasti.

DialOk tarjoaa täyden tuen teknisten yksityiskohtien toteuttamiseen omien asiantuntijoidensa avustuksella.

Olemme joustavia ja voimme hyödyntää palvelun toteutuksessa nykyisin käytössä olevaa järjestelmää, jos niin halutaan. Vaihtoehtoisesti voimme tarjota avaimet käteen periaatteella toimivaa asiakaspalvelujärjestelmää, jota käytämme myös oman asiakaspalvelumme toteutuksessa.

Toimintamme on läpinäkyvää ja luotettavaa yhteistyön kaikissa vaiheissa. Uskomme palvelumme laatuun ja tehokkuuteen niin paljon, että annamme työllemme takuun. Esimerkkinä tästä on asiakashankintaan ja myyntiin liittyvän Outbound-palvelun Money Maker takuu. Sidomme oman veloituksemme työssä saavutettuihin tuloksiin.

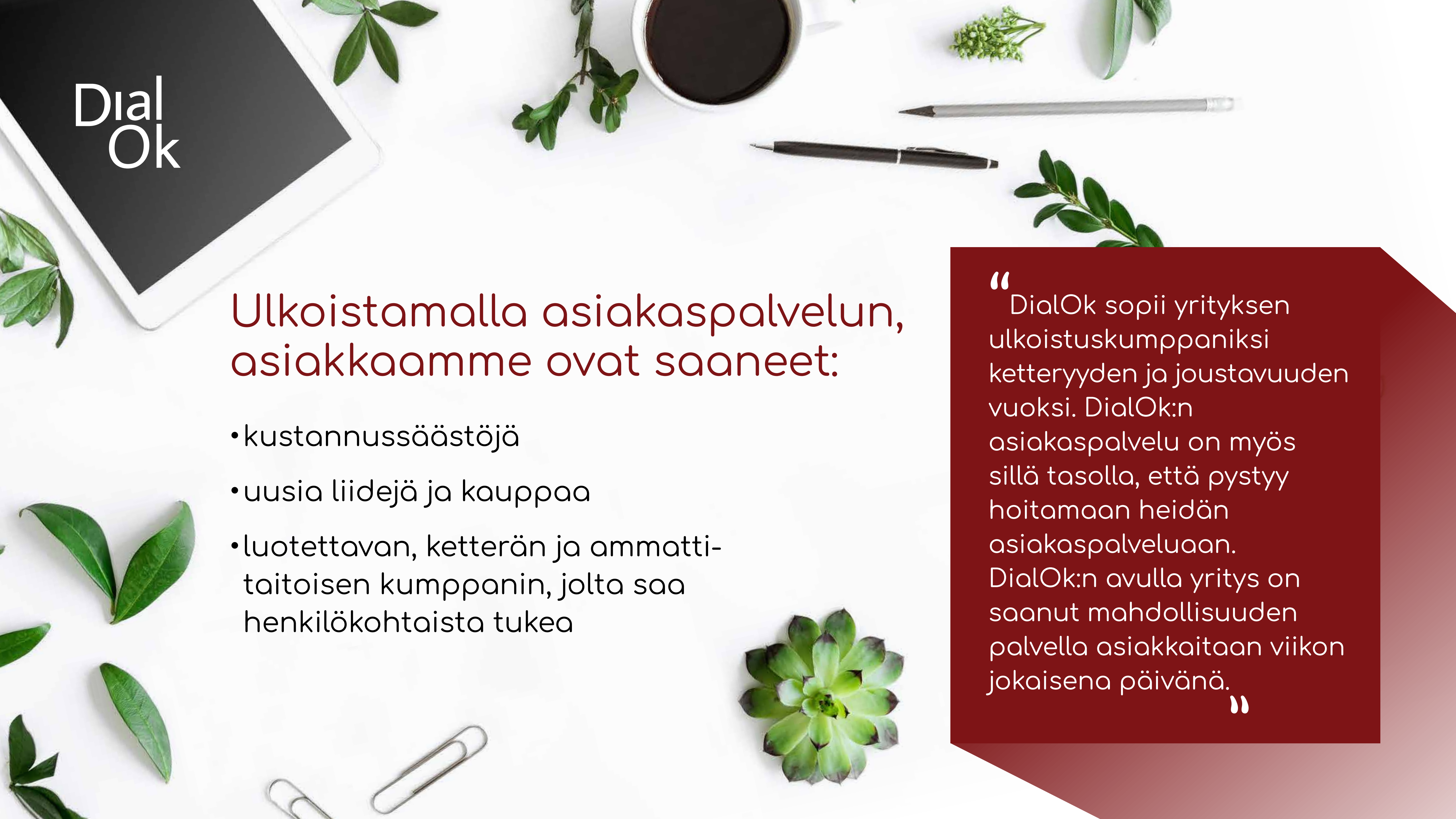




Dial Ok

Ulkoistamalla asiakaspalvelun saat rinnallesi luotettavan kumppanin, joka tuo objektiivista ja monen toimialan tuntemukseen perustuvaa näkemystä siitä, miten yrityksesi palvelua voi jalostaa paremman asiakaskokemuksen ja tuottavuuden saavuttamiseksi.

”Yritys kokee löytäneensä DialOk:sta joustavan ulkoistuskumppanin, joka toimii ketterästi ja jonka kanssa yhteistyö toimii sujuvasti.”



Dial
Ok

Ulkoistamalla asiakaspalvelun, asiakkaamme ovat saaneet:

- kustannussäästöjä
- uusia liidejä ja kauppaa
- luotettavan, ketterän ja ammattitaitoisen kumppanin, jolta saa henkilökohtaista tukea

“DialOk sopii yrityksen ulkoistuskumppaniksi ketteryyden ja joustavuuden vuoksi. DialOk:n asiakaspalvelu on myös sillä tasolla, että pystyy hoitamaan heidän asiakaspalveluaan. DialOk:n avulla yritys on saanut mahdollisuuden palvella asiakkaitaan viikon jokaisena päivänä.”

Dial Ok

Yhteystiedot

DialOk Communications
Keilaranta 1
02150 Espoo

Puh. +358 (0)9 5766 9870
asiakaspalvelu@dialog.fi

