

# Merk-waardige service



**Snelle reactie**

**Deskundige oplossing**



**Persoonlijke benadering**

# Blijde klanten creëren

met merk-waardige service



## Snelle reactie

- Controleer **elke (werk)dag** je **openstaande** cases in je verkoopaccount
- Geef binnen **1 werkdag** je reactie/antwoord door aan de klant
- Niet direct antwoord op de vraag? **Mail** de klant alvast en geef aan wanneer je wel antwoord verwacht



## Deskundige oplossing

- **Bedank** de klant voor de e-mail
- **Herhaal** de klantvraag in de bewoording van de klant en sluit aan bij de **beleving van de klant**
- **Benoem** de oplossing. Zijn er meerdere oplossingen mogelijk? Zet deze duidelijk onder elkaar



## Persoonlijke benadering

- Sluit **duidelijk & vriendelijk** af
- **Herhaal** de besproken oplossing
- Refereer naar het **persoonlijke verhaal** achter de vraag