

Hoe help ik klanten het best tijdens de feestdagen?

Tips voor omgaan met klantvragen

Sleutelwoorden: snel, reactie, regelmaat

1. **Controleer elke (werk)dag** je openstaande (en 'In behandeling') cases in je verkoopaccount
2. Geef binnen **1 werkdag** je reactie/antwoord/oplossing door aan de klant
3. Niet direct antwoord op een vraag? **Mail** de klant toch en geef aan wanneer je de klantvraag wel kunt beantwoorden. Bij geen reactie neemt een klant meestal zelf weer contact op
4. **Reageer altijd***, ook al mailt een klant iets ter info. Cases sluiten zonder reactie van jou levert een lage klanttevredenheid op
5. Maak gebruik van **standaard emails**. Dit scheelt tijd
6. **Terugbelverzoek** ontvangen? Bel de klant zo veel mogelijk terug in plaats van e-mailen. Dit levert vaak een snelle oplossing op en een tevredenere klant

*Belangrijk om te weten:

We sturen een klanttevredenheidsonderzoek uit op het moment dat een case gesloten wordt. Daarin wordt de klant gevraagd hoe het contact met jou is verlopen. Het is dan ook belangrijk om altijd contact te hebben met een klant, behalve:

1. Bij een dubbele klantvraag kun je de ene case zonder interactie sluiten als je in de andere case contact hebt met de klant
2. Heb je communicatie met de klant gehad, is het probleem opgelost en mailt de klant een laatste keer om te bedanken? Dan kun je de case ook sluiten. Antwoord geven mag natuurlijk wel!

Tips voor e-mails

Sleutelwoorden: vriendelijk, volledig, oplossing

1. **Bedank** de klant voor de e-mail
2. **Herhaal** de klantvraag en sluit aan bij zijn beleving
3. Benoem de oplossing. Zijn er **meerdere** oplossingen mogelijk? Zet deze duidelijk onder elkaar
4. Wees **consequent** in de aanspreekvorm. 'Je' of 'u'. Gebruik de vorm die het best past bij het contact: formeel of informeel?
5. Sluit duidelijk en **vriendelijk** af

Tips voor telefoongesprekken

Sleutelwoorden: luisteren, samenvatten, doorvragen

1. **Luister met aandacht**, onderbreek de klant niet. Laat horen dat je met je aandacht bij de klant bent
2. **Vat samen** wat de klant verteld heeft. 'Heb ik het goed begrepen dat...?', 'Ik hoorde je zeggen dat ..., is dat wat je ook bedoelt?'. Zo kun je controleren of het antwoord (de oplossing) dat je wil geven ook aansluit bij de vraag uit het verhaal van de klant
3. **Stel verhelderende vragen** om meer duidelijkheid te krijgen. Als een klant bijvoorbeeld boos is over de wijze van bezorgen van de zending, vraag dan wat er precies gebeurd is

Wanneer zet je een case terug naar bol.com?

- Als bol.com iets voor je moet doen, zoals:
 - Het **afboeken** van een zending
 - Een **retourmelding** na 90 dagen
- In andere gevallen, zoals:
 - De case is **onterecht** naar jou doorgezet (het gaat bijvoorbeeld over Logistiek via bol.com, of betalingen)
 - Je **advies** of **hulp** nodig hebt

In alle overige gevallen kun je als partner in principe zelf de case oplossen en de klantvraag sluiten.

Wil je meer informatie?

Voor meer informatie kun je terecht op de website zakelijkverkopen.bol.com. Uiteraard kun je ook contact met ons opnemen via zakelijkverkopen@bol.com en via telefoonnummer 030 3104996 (NL) of 02-788 5990 (BE). Partnerservice helpt je graag verder met jouw vraag.