

Telefonische bereikbaarheid organisaties in 2018: We wachten langer maar voelen ons beter geholpen

Eén op vier klanten voelt zich niet geholpen

OOSTERBEEK, 20192603 -- **De telefonische bereikbaarheid van organisaties in Nederland is in 2018 licht verbeterd ten opzichte van het jaar daarvoor. Dat blijkt uit onderzoek van Quality Support BV op basis van ruim 15.000 mystery calls in 2018. Belangrijkste conclusie: het kan en moet beter, we wachten wat af in Nederland.**

Geen contact

'Wanneer we een organisatie of een medewerker van een organisatie bellen krijgen we in 6% van de gevallen niet eens iemand aan de lijn en moeten we terugbellen,' zegt Ron Gubbels eigenaar van Quality Support. 'Dit noemen we de technische bereikbaarheid. Dit is eenvoudig in de techniek op te lossen.'

De telefoniste als 'afvoerputje'

'Wat verder duidelijk uit onze metingen naar voren komt is dat de frontoffice (telefoniste of KCC) goed bereikbaar is,' vult Ron Gubbels aan. 'Maar vraag je vervolgens naar iemand uit de rest van de organisatie, dan start de zoektocht. Doorverbindingen duren lang en in slechts 1 van de 2 gevallen krijg ik de juiste persoon aan de lijn. In een van de 7 gevallen kom ik weer terug bij de telefoniste. Die mag het dan uitzoeken.'

Terugbellen

Beloftes om de klant terug te bellen worden bovendien vaak niet nageleefd, zo blijkt uit de onderzoeken. Gubbels: 'Als laatste redmiddel wordt er vaak een terugbelafpraak gemaakt. Ook wanneer je een voicemail inspreekt wordt er beloofd dat je wordt teruggebeld. Slechts in 64% van de gevallen word je binnen 24 uur teruggebeld.'

Volgens Gubbels is het meest opvallende cijfer dat de klant zich slechts in 74% van de gevallen geholpen voelt: 'Dit betekent dat 1 op de 4 bellers zich niet geholpen voelt.' Dit percentage is overigens gestegen t.o.v. 2017, toen was dit 67%. We zijn op de goede weg. Hier staat tegenover dat we wel langer in de wacht staan en het ook langer duurt voordat we doorverbonden zijn.

Belangrijke aandachtspunten uit het onderzoek zijn:

- slechts 74% van de zakelijke bellers voelt zich geholpen
- 1 op de 3 medewerkers belt niet binnen 24 uur terug wanneer dit wel is beloofd
- in 21% van de gevallen krijgt de klant niet het juiste antwoord
- in 51% van de gesprekken wordt geen betrokkenheid en empathie getoond

De Infographic 'Telefonische bereikbaarheid in Nederland' maakt in een oogopslag duidelijk wat er mis is.

Telefonische bereikbaarheid in Nederland

Kengetallen zijn gebaseerd op meer dan 15.000 mystery calls



Klant belt organisatie

94%

Wel contact

6%

Geen contact:

Klant moet opnieuw bellen



Gemiddelde wachttijd

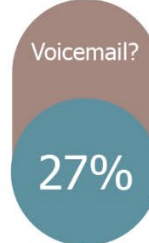
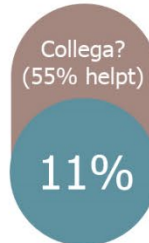
Centrale / telefoniste: 24 sec.

Doorkiesnummers: 19 sec.



Gemiddelde wachttijd bij doorverbinden: 41 sec.

Wel contact



Terugbelafpraak:
64% belt terug < 24 uur

Klant voelt zich geholpen

74%



Quality



Support

Over Quality Support

Quality Support bestaat ruim 26 jaar en houdt zich bezig met het meten en verbeteren van de kwaliteit van klantcontacten. Quality Support meet jaarlijks de kwaliteit van het klantcontact op alle kanalen. Daarnaast voert Quality Support onderzoeken uit naar telefonische bereikbaarheid van organisaties door middel van mystery calling. Het bedrijf kruipt 'in de huid van de klant' en beleeft op deze manier wat de klanten ook beleven. De cijfers zijn gebaseerd op circa 15.000 mystery calls die Quality Support in 2018 heeft uitgevoerd. Alle meetpunten zijn vooraf duidelijk gedefinieerd zodat objectiviteit zoveel mogelijk gewaarborgd is.

www.quality-support.nl