

2019

De kwaliteit van e-mail afhandeling in Service Centers

Kengetallen op basis van 3.000 e-mailanalyses



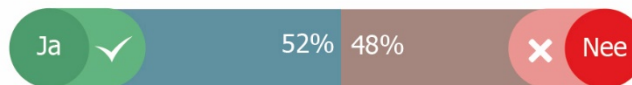
Correcte persoonlijke aanhef



Correct antwoord



Toont interesse, empathie en betrokkenheid



Correct taalgebruik

20% van de e-mails heeft 100% correct taalgebruik



Toelichting cijfers E-mailkwaliteit in Nederland 2019

Kanaalkeuze, verbinding en juiste antwoord

Quality Support meet jaarlijks de kwaliteit van het klantcontact. We meten op alle kanalen, zo ook op het kanaal e-mail. De cijfers zijn gebaseerd op circa 3.000 e-mails die we in 2019 geanalyseerd hebben. Het gaat hier over metingen in Service Centers. Alle meetpunten zijn vooraf duidelijk gedefinieerd, zodat objectiviteit zoveel mogelijk gewaarborgd is. In onderstaande toelichting maken we een vergelijking met cijfers uit 2017 en 2018.

Kanaalkeuze

Is e-mail wel de juiste keuze om een klantvraag te beantwoorden? Uit onze ervaring van de afgelopen jaren blijkt dat e-mail vaak niet wordt ingezet met het juiste doel. Een klacht afhandelen via e-mail is niet echt handig. Een boodschap met negatieve emoties is geen stof voor e-mail. Met een klant e-mailen die een onduidelijke vraag stelt, levert ergernis en een trage afhandeling op. We krijgen regelmatig als argument dat de klant de kanaalkeuze bepaalt en dat aan die keuze vastgehouden wordt. Wat ons betreft een slecht argument. Pak de telefoon en bel! Dit gaat sneller. Je kunt veel beter op emoties reageren en je maakt makkelijker verbinding.

Wat vinden klanten belangrijk?

Twee zaken die klanten echt belangrijk vinden in het klantcontact is enerzijds *'de Beleving, het echt contact maken'*. Anderzijds verwacht de klant dat hij *'het juiste antwoord of de juiste oplossing'* krijgt.

Verbinding maken

Wat e-mailen aangaat valt hier veel eer te behalen. Verbinding maken vergt aandacht, bewustwording en zeker ook training. 'Beleving en echt contact' maken met de klant komt onder andere terug in het meetpunt: *'Interesse en Empathie'*. Dit scoort in het e-mailklantcontact in Nederland slecht, namelijk 52% (43% in 2018).

Juiste antwoord/oplossing

Het tweede aspect dat de klant belangrijk vindt is dat hij het juiste antwoord of de juiste oplossing krijgt. Wij constateerden dat 79% van de klanten een correct antwoord kreeg. Ook dit percentage is wat ons betreft veel te laag; 1 van de 5 klanten moet namelijk nogmaals contact opnemen. Dit genereert dus herhaalverkeer.

Kleine ergernissen

Minder belangrijk dan de vorige punten, maar wel tot ergernissen leidend, is het 'Correct taalgebruik'. Uit onze metingen blijkt dat slechts 20% van de e-mails volledig correct taalgebruik heeft. Het gaat hier dan om e-mails zonder typ- en taalfouten, grammaticale fouten en te lange zinnen.

Stoppen met e-mail?

In 2017 meldden we al dat er steeds meer organisaties afstappen van het klantcontactkanaal e-mail. Deze ontwikkeling zet zich door, maar zeer beperkt. Er zijn nog genoeg organisaties die hun algemene e-mailadres minder prominent communiceren. Zij proberen via webformulieren de vragen te kanaliseren.

E-mail blijft een moeilijk kanaal omdat het relatief duur is. Daarnaast is e-mail een stuk onpersoonlijker dan andere kanalen, lastig om echt goed verbinding te maken. Over het algemeen is de klanttevredenheid en NPS op dit kanaal een stuk lager. Voor de klant blijft het toch in veel gevallen een makkelijk kanaal: Je kunt redelijk anoniem je mening ventileren of vragen stellen. Je drukt op de verzendknop en de actie ligt bij de ander. Zeker voor zaken die geen haast hebben of even snel tussendoor moeten een prima oplossing.

Meetpunt	Resultaat 2017	Resultaat 2018	Resultaat 2019
Correcte persoonlijke aanhef	81%	76%	74%
Correct antwoord	77%	73%	79%
Interesse, empathie en betrokkenheid	51%	43%	52%
Correct taalgebruik	21%	18%	20%

Mocht u meer willen weten over onze metingen, neem dan gerust contact met ons op.

Quality Support
085 – 890 03 90
info@quality-support.nl

Ook hebben wij voor 2018 de cijfers op een rij gezet van **Gesprekswaliteit** (telefoongesprekken) en van de **Telefonische bereikbaarheid** in Nederland.