

 **telefoon****aanname**.nl



kies voor optimale bereikbaarheid

kies voor kwaliteit aan de lijn

kies voor [telefoonaanname.nl](https://www.telefoonaanname.nl)

Onze naam zegt het al: wij verzorgen telefoonaanname met uw bedrijfsnaam. Met ruim twintig jaar ervaring op dit vlak zijn wij toonaangevend op het gebied van de aanname, verwerking en terugkoppeling van telefoongesprekken. Maak kennis met onze telefoonservice, met onze werkwijze, met onze transparante en aantrekkelijke tariefstelling en met de verrassende mogelijkheden die onze dienstverlening u biedt.

De tijd dat wij potentiële klanten moesten overtuigen van het belang van telefonische bereikbaarheid, is voorbij. Door alle technische ontwikkelingen van de laatste jaren is het steeds gemakkelijker geworden telefonisch bereikbaar te zijn. Maar tegelijkertijd zijn ook de eisen die we stellen aan bereikbaarheid hoger geworden. De vraag is niet meer of u telefonisch bereikbaar bent, maar hoe u dit onderdeel van uw bedrijfsvoering slimmer, effectiever, overzichtelijker of gemakkelijker kunt regelen.

Juist als het hier om gaat, biedt onze telefoonservice vele oplossingen. Oplossingen die niet alleen uw bereikbaarheid optimaliseren en u werk uit handen nemen, maar die ook een kostenbesparing kunnen opleveren. En dat is altijd interessant.

Wij onderscheiden ons door onze ruime ervaring in deze branche en door de hoge kwaliteitsnorm die wij hanteren. Deze kwaliteit komt tot uiting in het opleidingsniveau van onze mensen, die intensief worden ingewerkt en voortdurend begeleid worden. Onze geavanceerde telefooncentrale en automatisering dienen hierbij als professionele ondersteuning. Maar het meest kenmerkend voor onze kwaliteitsnorm is de manier waarop wij naar onze klanten luisteren en deze feedback steeds weer gebruiken om onze telefoonservice te verbeteren.

Naast callcenter specialisten, zijn wij vooral dienstverleners. Bij telefoonaanname.nl staat de klant centraal en geldt een hoge kwaliteitsnorm. Daarnaast zijn we ook heel betaalbaar en hanteren we een transparante tariefstelling voor onze telefoonservice.

basis dienstverlening/telefoonservice

U schakelt uw telefoon naar ons door, zo vaak als u wilt. Wij profileren ons als onderdeel van uw organisatie en handelen de gesprekken voor u af. Van elk gesprek wordt een bericht aangemaakt dat naar u wordt teruggekoppeld via e-mail, SMS, database, telefoon of fax.

fulfilment

Naar aanleiding van de informatie die wij telefonisch van uw relaties krijgen, nemen wij direct contact op met een derde partij zonder uw tussenkomst. Zo kunnen wij bijvoorbeeld direct orders aan een verzendhuis doorgeven, afspraken annuleren of bestellingen aan uw leverancier doorgeven.

Probeer
onze dienstverlening
een week gratis
uit en overtuig
uzelf

vertraagd doorschakelen

Door voor een vertraagde doorschakeling te kiezen (*61) wordt de telefoon automatisch naar ons doorgeschakeld indien u niet binnen 20 seconden de telefoon zelf beantwoordt. Ideaal voor kleine zelfstandigen die regelmatig (telefonisch) in gesprek zijn, of voor winkeliers die vaak alleen in de winkel aanwezig zijn.

scripting

Afhankelijk van uw wensen stellen wij een script voor u op, zodat we uw relaties de gewenste vragen kunnen stellen en de benodigde informatie kunnen geven.

klachtafhandeling

Wij zorgen voor de opvang, de verwerking en desgewenst de volledige afhandeling van klachten.

opvang overflow

Op momenten dat uw lijnen bezet zijn, vangen wij voor u de pieken van uw telefoonverkeer op.

agendabeheer/ reserveringen

Wij beheren (online) uw agenda en maken afspraken of reserveringen.

helpdesk

Wij nemen de helpdeskfunctie binnen uw organisatie over en verstrekken alle gevraagde informatie aan uw relaties. Eerstelijns vragen kunnen wij op deze manier volledig afhandelen; tweedelijns vragen (de meer complexe gevallen) handelt u zelf af.

extern doorverbinden

Wij verbinden de beller door naar uw (mobiele) telefoon, standaard of incidenteel. Natuurlijk beslist u zelf of het gesprek gelegen komt. Op deze manier kunnen wij de telefoniste(s) vervangen.

data-entry

Hierbij registreren wij de gegevens van uw relaties op webformulieren. Dit kan gaan om aanvragen van een verzekering, de afhandeling van een schade of bijvoorbeeld een klacht.

0800 en 0900 nummers

Wij bieden advies en begeleiding bij de aanvraag en het gebruik van 0800 nummers en 0900 nummers en vangen het binnenkomende telefoonverkeer hierbij op.

Als organisatie of ondernemer weet u graag van tevoren waar u aan toe bent. Wel zo duidelijk. Daarom hanteren wij een transparante prijsstelling voor onze telefoonservice en laten wij onze klanten een week vrijblijvend onze diensten uitproberen. Wij zijn geopend van maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 19:00 uur, met uitzondering van de nationale feestdagen.



De tariefstelling van onze telefoonservice is helder en eenvoudig. Het abonnement kost € 35,00 per maand. Daarbij komen de kosten per gesprek, waarbij het totaal aantal gesprekken per maand de prijs per gesprek bepaalt. De entreekosten bedragen éénmalig € 35,00 en wij hanteren een opzegtermijn van een maand.

kosten per gesprek

0-30 gesprekken	€ 2,50
31-60 gesprekken	€ 2,25
61-120 gesprekken	€ 2,00
121-240 gesprekken	€ 1,75
241-480 gesprekken	€ 1,50
> 480 gesprekken	€ 1,25

inbegrepen bij het abonnement

E-mail rapportage van de gesprekken is bij het abonnement inbegrepen. Aantal e-mail adressen, frequentie, tijden en de keuze om uw e-mail al dan niet persoonsgescheiden te ontvangen, bepaalt u zelf. Wij zijn geopend op werkdagen van 08:00 uur tot 19:00 uur met uitzondering van de nationale feestdagen. Buiten deze tijden maakt u kosteloos gebruik van uw individuele voicemailbox. In geval van spoed, of naar wens, kunnen wij gesprekken doorverbinden of per SMS verzenden.

Genoemde prijzen zijn exclusief 19% BTW.

U kunt onze telefoonservice een week gratis en geheel vrijblijvend uitproberen.

Zo kunt u onze toegevoegde waarde voor uw organisatie zelf ervaren, zonder enige verplichtingen. Neem de proef op de som en neem vandaag nog contact met ons op.

over ons

Toen de telefoonservice aan het begin van de jaren '90 nog in de kinderschoenen stond, waren wij een van de eerste spelers in deze markt. In die tijd hebben we ons eerste callcenter opgericht met de focus op binnenkomend ofwel inbound telefoonverkeer.

Hoewel we in die beginperiode in technisch opzicht veel minder mogelijkheden hadden dan nu, is de kern van onze telefoonservice hetzelfde gebleven: kwalitatief goede telefoongesprekken voeren en deze op een duidelijke manier terugkoppelen. Luisteren naar onze klanten en de dienstverlening blijven verbeteren.

Naast callcenter specialisten, zijn wij vooral dienstverleners. Bij telefoonaanname.nl staat de klant centraal en geldt een hoge kwaliteitsnorm.

Rotterdam	010 - 258 10 10
Amsterdam	020 - 205 07 00
Groningen	050 - 203 05 10
Eindhoven	040 - 218 05 10
Deventer	0570 - 20 02 20

Hoofdkantoor

Wormerhoek 14c
2905 TX Capelle aan den IJssel

T 010-258 10 10

F 010-258 10 11

info@telefoonaanname.nl

www.telefoonaanname.nl