

 **telefoon***aanname*.nl



kies voor optimale bereikbaarheid

kies voor kwaliteit aan de lijn

kies voor 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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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.

tijdelijk gebruik dienstverlening

Voor wie slechts een korte periode van onze telefoonservice gebruik wil maken, bieden wij een adhoc dienstverlening. De kosten hiervan bedragen € 60,00 per week of deel hiervan en € 2,50 per bericht. Een terugkoppeling van de berichten per e-mail is hierbij inbegrepen.

Ook een vakantieabonnement behoort tot de mogelijkheden. U betaalt hiervoor € 250,00 en kunt vervolgens 30 werkdagen van onze diensten gebruik maken. Natuurlijk kiest u deze dagen zelf. Per geregistreerd bericht betaalt u € 1,50, de terugkoppeling van de berichten is inbegrepen.

basis dienstverlening

Voor een standaardabonnement berekenen wij € 85,00 per maand en kunt u zo vaak doorschakelen als u maar wilt. Hierbij zijn 50 gesprekken inbegrepen. Boven dit aantal berekenen wij € 1,50 per extra gesprek. Voor ondernemers en organisaties die weinig telefoonverkeer verwachten, bieden we ook een klein abonnement aan. Al voor € 35,00 per maand bent u verzekerd van een professionele telefoonaanname.

Wij streven naar een langdurige relatie en brengen daarom voor onze telefoonservice geen aansluitkosten of andere eenmalige kosten in rekening.

abonnementskosten

Type abonnement	Maandtarief	Berichten inbegrepen	Extra berichten	Bijzonderheden
Abonnement klein	€ 35,00	0	€ 2,50	inclusief standaard e-mail rapportage
Abonnement standaard	€ 85,00	50	€ 1,50	e-mail rapportage niet inbegrepen

kosten terugkoppeling

E-mail standaard, € 20,00 per maand

De voor u binnengekomen berichten worden elk heel uur per e-mail verzonden naar maximaal tien e-mail adressen. U kunt kiezen voor een cumulatieve rapportage (het totaal aantal berichten van de betreffende dag wordt steeds meegezonden) of een niet cumulatieve rapportage (alleen de nieuwe berichten worden naar u verzonden).

E-mail direct, € 25,00 per maand

De voor u binnengekomen berichten worden direct na registratie in ons systeem verzonden naar maximaal tien e-mail adressen. Ook hier kunt u kiezen voor een cumulatieve of een niet cumulatieve rapportage.

E-mail persoonsgescheiden, € 35,00 per maand

De voor u binnengekomen berichten worden na registratie in ons systeem direct naar de betreffende persoon binnen uw organisatie verzonden. Het aantal e-mail adressen is hierbij onbeperkt. Van elk bericht wordt tevens een kopie gestuurd naar één specifiek e-mail adres, bijvoorbeeld het e-mail adres van onze contactpersoon binnen uw organisatie.

SMS rapportage, € 50,00 per maand, 100 SMS berichten inbegrepen

De voor u binnengekomen berichten worden direct na registratie in ons systeem per SMS naar u verzonden. In dit abonnement zijn 100 SMS berichten inbegrepen; voor een SMS bericht boven dit aantal betaalt u € 0,50 per stuk. Aan het eind van de dag ontvangt u tevens een totaaloverzicht van uw berichten per e-mail.

Database rapportage

Wij bieden in onze telefoonservice ook de mogelijkheid om uw berichten in een database aan u te versturen, bijvoorbeeld in Excel. Deze vorm van terugkoppeling wordt op maat gemaakt en daarom ook op offertebasis aangeboden.

Los van de rapportage waarvoor u gekozen heeft, kunt u ons altijd bellen om uw berichten telefonisch te vernemen.

overige kosten

Versturen SMS bericht	€ 1,00
Uitbellen naar vast/ mobiel nummer	€ 2,00
Gesprek doorverbinden	€ 2,00 inclusief gesprekskosten

Alle genoemde tarieven 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.

Wormerhoek 14c
2905 TX Capelle aan den IJssel

T 010-258 10 10

F 010-258 10 11

info@telefoonaanname.nl

www.telefoonaanname.nl