

Uw directe link met tevreden en nieuwe klanten.



7de jaargang | nummer 04 | september 2009 | tweemaandelijks | afgiftekantoor 3600 Genk



Bart Jansen & Luc Vannitsen



Met de verandering van de seizoenen steken wij ook deze nieuwsbrief in een nieuw kleedje! Deze versie zal iets korter zijn dan vroeger, aangezien we de meer uitgebreide info voortaan op onze website [www.offitel.be](http://www.offitel.be) zullen publiceren. Toch houden we eraan om u deze papieren versie iedere 2 maanden te bezorgen. De rechtstreekse communicatie met onze klanten is immers heel belangrijk. We vertellen u op deze manier graag wat er reilt en zeilt in onze organisatie, en stellen u telkens enkele leuke initiatieven en projecten voor. Zo zal u snel merken dat Offitel de dynamische, flexibele en betrouwbare partner is die uw telefonieprobleem professioneel behartigt! Suggesties of opmerkingen? Wij horen het graag!

## Inbound

### “Ideaal voor onze groepspraktijk”

**“Sinds we eind vorig jaar het idee hebben gelanceerd om met 3 artsen te gaan samenwerken, wisten we meteen dat het boeken van afspraken extern zou moeten gebeuren,” zegt dokter Floré uit Ninove. “Met Offitel hebben we hiervoor de juiste partner gevonden. Onze patiënten zijn globaal gezien heel tevreden.”**

Sinds 1 september 2009 werkt dokter Floré met 2 collega's in 1 praktijk. “We hebben nu 2 consultatieruimtes en 1 wachtzaal. De afspraken worden voor ons alledrie centraal bijgehouden door Offitel. Een hele vooruitgang, want we worden zelf niet meer gestoord door de telefoon.”

En de patiënten reageren ook enthousiast. “In het begin vroegen sommige ‘vaste klanten’ zich wel af waarom ze hun naam moesten spellen, maar intussen is dat al een gewoonte geworden. Voor de rest loopt alles gesmeerd. Patiënten kunnen ook zelf online afspraken boeken. Alleen moeten we zelf nog alert zijn om alle boodschappen die Offitel noteert netjes op te volgen. We hebben nu ook gevraagd om afgehandelde boodschappen te kunnen markeren, zodat we geen dubbel werk moeten doen. Al bij al dus een hele vooruitgang,” besluit dokter Floré.

## Dispatching

### Nieuwe klusjesdienst kiest voor Offitel



**Dos Manos is een klusjesdienst die voor bedrijven en particulieren alle mogelijke karweitjes opknapt. Om een klusjesman te boeken, bellen klanten naar Offitel, waar onmiddellijk een beschikbare Handige Harry wordt aangeduid om de klus te klaren.**

“Een flexibele klusjesdienst is vooral nodig omdat vele klanten tevergeefs trachten om allerlei vakmannen of familieleden voor kleine werkjes te engageren,” zegt Raf Verjans, zaakvoerder van Dos Manos. “Vaak willen die mensen liever niet komen, en blijven de karweitjes bijgevolg liggen. Met ons bedrijf Dos Manos willen we daar een antwoord op bieden. Voorwaarde is wel dat de tijd tussen de aanvraag van de klant en de uitvoering van het werk heel kort is, en daar heb je natuurlijk een flexibele partner als Offitel voor nodig. De dispatching van onze mensen is cruciaal.”

Het principe is eenvoudig: “De call-agents van Offitel hebben toegang tot de agenda van onze klusjesmannen, inclusief hun specialisaties. Als een klant belt, bijvoorbeeld voor tuinonderhoud, verwerken of het ophangen van verlichting, ziet Offitel meteen wie van onze mensen het best kan gestuurd worden. Dat geldt ook voor bedrijven die bijvoorbeeld elke week iemand voor een hele dag nodig hebben. De mensen van Offitel stellen ook de juiste vragen over wat precies nodig is, zodat elke klant snel en professioneel geholpen kan worden.”

**Meer info: 089 86 08 86 of [www.dosmanos.be](http://www.dosmanos.be)**

## COLOFON

Actueel is een uitgave van Offitel

Offitel N.V. • Mieënbroekstraat 35 • B-3600 GENK

[www.offitel.be](http://www.offitel.be) • [info@offitel.be](mailto:info@offitel.be)

[tel.] 0800 93 096 • [fax] + 32 (0)89 62 02 12

BE 458.399.630 • HRT 80.399

V.U.: Luc Vannitsen

p/a Mieënbroekstraat 35 • B-3600 GENK

Hoewel bij het samenstellen van Offitel Actueel de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt betracht, bestaat altijd de mogelijkheid dat bepaalde informatie na verloop van tijd verouderd of niet meer juist is. Ons kantoor is dan ook niet aansprakelijk voor de gevolgen van hetgeen wordt ondernomen of nagelaten op basis van deze uitgave. Het is raadzaam onze deskundigen te raadplegen over de wijze van aanwending van informatie. Overname van artikelen uit Offitel Actueel is toegestaan mits integraal en met bronvermelding.

## Outbound

### “Crisis overbruggen door bestaande klanten te soigneren”

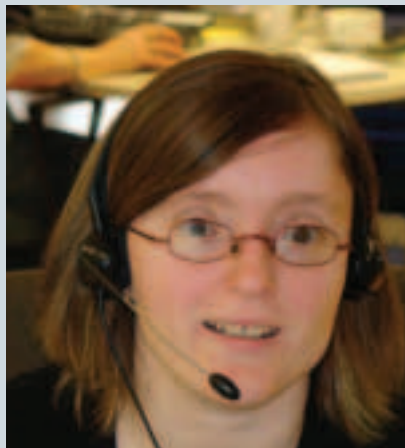
Zolang de economische barometers niet fors de goede richting uitgaan, is het wegens de inkrimping van de budgetten niet eenvoudig om nieuwe klanten over de streep te halen. Bovendien zullen heel wat van uw concurrenten, die momenteel minder werk hebben, toch proberen om een gooi te doen naar uw bestaand cliënteel. En dus moet u kost wat kost uw klanten langer aan u binden. Hoe? Een doorgedreven tevredenheidsonderzoek kan u dat perfect vertellen!

Offitel is al vele jaren specialist in de telefonische bevraging van klanten. Door op geregelde tijdstippen de tevredenheid te polsen, toon je aan dat je een langetermijnrelatie beoogt. Naservice is nu eenmaal heel belangrijk. De wil om voortdurend te verbeteren en de kwaliteit op te drijven op basis van klantenreacties, wordt erg gewaardeerd. Een meetbaar resultaat van tevredenheid geeft zwart op wit aan of je ‘goed bezig bent’. En intussen blijf je ‘top of mind’ bij je klanten. Vele vliegen in één klap dus...

Wil je zelf een tevredenheidsonderzoek of andere enquête laten uitvoeren? Wij bespreken graag alle details en gaan onmiddellijk aan de slag! Contacteer hiervoor Luc op 0800 93 0 96 of mail naar [luc@offitel.be](mailto:luc@offitel.be).

## Memorable maand voor Melina!

**Melina Marszalek als medewerker van de maand... mmm, als dat niet méga is! Want Offitel-team amper een jaar geleden en mag nu al met de hoogste eer aan de haal.**



28 jaar is Melina, de ideale leeftijd om de vele voordelen van haar job goed te kunnen inschatten. “Ik werk samen met fijne collega’s, heb erg veel afwisseling in de taken die moeten uitgevoerd worden en krijg veel waardering van mijn leidinggevenden,” legt ze uit. “Dat zijn de voornaamste redenen om mij goed te voelen in het team van Offitel.”

Zowat een jaar geleden had Melina dat niet kunnen denken: “Ik koos aanvankelijk voor dit werk omdat je er veel sociale contacten kunt leggen en de afstand naar huis heel goed meevalt. De andere pluspunten heb ik gaandeweg snel kunnen ontdekken. Zo valt het me op dat er veel tijd wordt besteed aan de opleiding van nieuw personeel en er altijd perspectieven zijn om door te groeien in het bedrijf.”

Na de werkuren is Melina vooral op sportief vlak een bezige bij: “Lopen en de nieuwste danssensatie Zumba kunnen me bekoren,” zegt ze. “Voorts beoefen ik ook hapkido, een sport voor zelfverdediging.” Gelukkig moet ze bij Offitel deze technieken niet in de praktijk toepassen!

## Nu te winnen:

### VIP-tickets voor Milow, mét overnachting!

De Rotaryclub van Genk organiseert op dinsdagavond 10 november (de 11e is een vrije dag...) al voor de zevende keer de muziekhappening ‘Rotary Folies’. In het exclusieve kader van het golfhotel Résidence Stiemerheide genieten de gasten van culinaire verwennerijen en muzikale topartiesten. Voor deze editie wist de organisatie niemand minder dan Milow te strikken. Voorts zijn ook Jelle Cleymans en zijn XL-band, Pasta Cantante, en Christel Lamerichs met de Deep Creek Jazzuits van de partij. De opbrengst van deze benefietavond gaat naar de vzw’s Tandem en Tevona, die zich beiden erg verdienstelijk maken in de begeleiding van mensen met een verstandelijke handicap.

Voor 2 lezers van deze nieuwsbrief legt Offitel een VIP-arrangement klaar, inclusief overnachting in het prestigieuze Résidence Stiemerheide. Een cadeau ter waarde van 250 euro! Om kans te maken stuur je gewoon een mailtje met als onderwerp “Ik wil naar Milow” naar [bart@offitel.be](mailto:bart@offitel.be). Op hetzelfde mailadres kan je ook kaarten bestellen mocht je naast de gratis tickets grijpen. Veel succes!



## Wist je dat...

- Offitel onlangs een groot personeelsfeest organiseerde in echte ‘Italian Style’? Eén van de talrijke verrassingen was een helikopterdoop, met een origineel bedankje bovenop het dak van het Offitel-gebouw... (zie foto’s).
- Tamara Veppi mama geworden is van een flinke zoon, Amerigo? Hij werd geboren op 8/08/09 en begon eraan met 3,285 kg en 52 cm lengte.
- ook Cindy Booten (van de cel Outbound) met leven heeft geschonken aan een zoon? Dennis werd geboren op 4/08/2009 en zag in zijn boekje genoteerd: gewicht: 3,510 kg en lengte: 51 cm.
- er regelmatig een grote truck voor Offitel stopt om ‘een nieuwe voordeur’ te leveren? Michelle, Sigrid en Liesbeth vierden immers hun 30ste verjaardag, terwijl Mieke het dubbele aantal kaarsjes mocht uitblazen. Proficiat!

