

Uw directe link met
tevreden en nieuwe klanten.

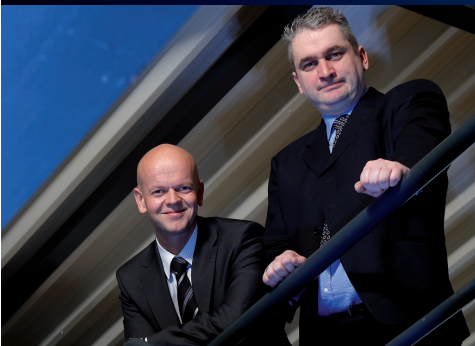


OFFITEL



actueel

8ste jaargang | nummer 04 | oktober 2010 | trimesteriel | afgiftekantoor 3600 Genk



Bart Jansen & Luc Vannitsen

Trends
GAZELLEN
2008

Outbound

“Offitel brengt meer op dan het kost”

Hoe snel verdien je een investering terug? Die vraag wordt niet alleen gesteld door mensen die zonnepanelen op hun dak willen leggen... Direct Marketing-specialist Jos Willems wou het ook wel eens weten, nadat hij met Offitel in zee was gegaan. En het antwoord beviel hem.

“Als marketingconsultant ben ik onder meer actief bij Rajapack in Tongeren, een Europese specialist in allerlei verpakkingen,” vertelt Jos Willems van JW Direct Marketing in Asse. “Eén van de actiepunten die we voor hen hebben opgezet, is het terugwinnen van oude klanten. Op basis van een telefoonscript hebben we Offitel aan het werk gezet om klanten op te bellen die al een tijdje niets meer besteld hebben. Zo kunnen we de database actualiseren, en komen we tegelijk bijzonder veel te weten over de redenen waarom klanten afhaken. Dat is erg belangrijk om onze commerciële strategie telkens bij te schaven. Door aan dit telefoontje ook een mooie korting te koppelen als de vroegere klanten opnieuw bestellen, slagen we er vaak in om ze wat weer aan boord te halen. De investering in Offitel betaalt zich dus heel snel terug.”

Jos Willems is niet alleen opgetogen over het resultaat. “De werkwijze van Offitel is snel en vlot, ze denken mee met de klant,... Allemaal heel professioneel. En de mensen zijn er sympathiek. Het is dus aangenaam om met hen samen te werken. Een aanrader!”



Inbound

“Patiënten zeggen me dat Offitel goed werk levert”

Als dokter Vanderborght op huisbezoek is, of de wachtzaal maandagmorgen nokvol patiënten zit, wordt de druk van de ketel gehaald met de doorschakeling van de telefoon naar Offitel. Daar wordt de patiënten verteld wanneer ze best terugbellen. “Ik ben er heel tevreden over,” zegt de dokter. “Vooral omdat mijn patiënten zeggen dat ze heel vriendelijk geholpen worden.”

Op de dag dat we dokter Annemie Vanderborght in Lebbeke bellen, heeft ze net de eerste klanten laten weten dat ze –al dan niet via het callcenter- ook afspraken kunnen boeken in haar online agenda. “De eerste reacties zijn positief, ik denk dat zeker de jongere mensen snel via telefoon en internet dit systeem zullen ontdekken,” vertelt ze. “Met het doorverbinden van de lijn naar Offitel is het ook zo gegaan. Vooral de oudere patiënten willen in het begin graag rechtstreeks met de dokter spreken, maar ook dat is een gewoonte die snel verandert. Het grote voordeel van het telesecretariaat is uiteraard dat ik in alle rust kan doorwerken en niet om de haverklap gestoord wordt. Offitel kan goed inschatten welke oproepen dringend zijn en welke niet. Bij twijfel wordt terug doorgeschakeld naar mij, en dat is goed.”

Op de vraag hoe de dokter bij Offitel is terechtgekomen, komt een bizar antwoord... Meer dan 5 jaar geleden heeft het telesecretariaat waar ik toen mee samenwerkte een ernstige fout gemaakt. Zij beseften zelf dat de samenwerking daarom moest stoppen en ze hebben me dan zelf aangeraden om Offitel te contacteren.” Zo zie je maar: het kan verkeren!

COLOFON

Actueel is een uitgave van Offitel

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

www.offitel.be • 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.

TELESECRETARIAAT • TELEMARKEETING • TELETICKET • SMS-SERVICE • PERSONENALARM • TELEHUB



Nu te winnen: vip-tickets voor Tom Dice!

Traditioneel laat Rotary Genk de dag voor Wapenstilstand haar goed hart zien. Op de intussen vermaarde muziekhappening Rotary Folies, waarvan de opbrengst wordt geschonken aan een goed doel, wordt opnieuw een indrukwekkende line-up van artiesten verwacht. Hoofdact van de 8ste editie, die opnieuw plaatsvindt in Résidence Stierheide in Genk (Golfhotel), is niemand minder dan Tom Dice, die op een haar na het Eurovisiesongfestival op zijn naam wist te schrijven. Andere vedetten die hun opwachting maken zijn de band Yevgueni, die als geen ander kleinkunst weten te combineren met pop, en de ambiance-makers van de XL-band. De harpiste Janu zorgt voor een klassieke noot, terwijl Four Friends de liefhebbers van jazz en blues zullen weten te bekoren. Bovendien worden de gasten ook culinair verwend aan de

diverse buffetten. De opbrengst van deze Rotary Folies gaat integraal naar Ter Heide, een instelling voor mensen met een meervoudige verstandelijke beperking. Kaarten voor deze unieke avond kosten 80 euro en kunnen besteld worden via bart@offitel.be.

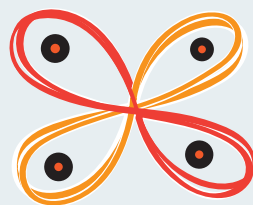
Maar... voor 2 koppels die deze nieuwsbrief aandachtig hebben gelezen, is er goed nieuws: Offitel schenkt 2x2 vip-kaarten weg voor dit event! Hiervoor dien je enkel een e-mail met je gegevens te sturen naar bart@offitel.be. Vermeld als onderwerp 'Tom Dice' en wie weet sta jij op 10 november oog in oog met Tom Dice en zijn gitaar...

Koken voor klunzen: kom in onze potten roeren!

Klanten die beroep doen op Offitel krijgen meestal een meer vrije tijd om zelf van het leven te genieten. Maar hoe kunnen ze die tijd nuttig én aangenaam besteden? Bijvoorbeeld door een heerlijk menu te bereiden...

Offitel helpt u graag om eens verrassend uit de hoek te komen. Speciaal voor onze klanten organiseren wij op woensdag 24 november de workshop 'koken voor klunzen'. Het is de bedoeling dat de Offitel-klanten onder begeleiding van een ervaren chef-kok van Foodbuilding een heerlijk 3-gangen-menu prepareren, dat vervolgens aan de partners wordt opgediend. Foodbuilding is het kookatelier van de vermaarde tv-kok Giovanni Oosters, dus niet zomaar de eerste de beste! De ervaring leert dat deze informele workshop bovendien ruime kansen biedt om andere bedrijven te leren kennen en op een fijne manier nieuwe zakelijke contacten te leggen.

Wil je deze workshop gratis meemaken? Schrijf je dan in via onze website www.offitel.be. Onder alle kandidaten loten wij 20 plaatsen uit. Hopelijk mogen we weldra van jouw kookkunsten genieten!



FOODBUILDING



Liesbeth Lenaers is onze medewerker van de maand!

Hoor het trompetgeschal... Want daar is onze nieuwe medewerker van de maand! Haar naam: Liesbeth Lenaers, al 6 jaar trouw op post in onze blue Inbound.

Gevraagd naar de redenen waarom Liesbeth graag voor Offitel werkt, moet ze niet lang nadenken. "Een groot voordeel is de korte afstand voor woon-werkverkeer," zegt ze. "Ik apprecieer ook de goede verstandhouding tussen directie en personeel. We kunnen genieten van veel extralegale voordelen, zoals maaltijdcheques, een auto en een tankkaart. Het uurrooster is variabel en wordt in de mate van het mogelijke aangepast aan onze persoonlijke situatie. Bovendien is Offitel eigenlijk nog een jong en dynamisch bedrijf in volle groei, wat maakt dat er altijd veel te beleven valt."

Niet alleen het bedrijf, maar ook de job op zich bevalt Liesbeth enorm. "We zijn een dienstverlenend bedrijf en helpen dus de mensen verder die ons bellen. Dat schept veel voldoening. Er is ook veel variatie in het klantenbestand en we krijgen persoonlijk veel waardering en verantwoordelijkheid. Zo sta ik in voor de oproepen voor Unizo en Zenito. En dan mag ik zeker niet de fijne samenwerking met mijn collega's vergeten. De sfeer is goed en we weten wat we aan mekaar hebben."

Als Liesbeth niet bij Offitel is kan je haar vinden in de danszaal, waar ze een cursus Latin-dance volgt. "En mijn 2 kindjes kosten uiteraard ook veel tijd en energie," zegt ze. "Wat er dan nog overblijft, gaat naar de organisatie van feestjes. Ik volg nog een cursus eventmanagement en mag die omzetten in de praktijk als er voor Offitel weer een feestje op de agenda staat!"

Kortom, een gelukkige medewerker... "Ja, zeg dat wel. Ik kan gerust zeggen dat ik trots ben om te werken in een bedrijf als Offitel. We werken allemaal aan hetzelfde doel, en dat is aan de tevredenheid van de klant."

Snel, makkelijk en goedkoop: uw factuur via e-mail!

Om het u nog makkelijker te maken, bieden wij u de mogelijkheid om uw facturen te ontvangen via e-mail. Zo kunnen deze niet verloren gaan met de post of ergens blijven rondslingeren. Klanten die dat wensen kunnen dit eenvoudig melden via onze website www.offitel.be. Op deze afbeelding ziet u waar deze rubriek zich bevindt.

