



Uw partner voor
PROFESSIONEEL
KLANTCONTACT

Klanttevredenheid Uitbesteed, **Kwaliteit** Gegarandeerd

Alles over **THE GOOD AGENCY**

Wie zijn wij

The Good Agency, gevestigd in de inspirerende omgeving van de Van Nelle Fabriek in Rotterdam, is een professioneel klantcontactcenter dat hoogwaardige service biedt tegen scherpe tarieven. Wij begrijpen dat in een dynamische tijd, alleen het beste goed genoeg is.

Ons team bestaat uit zorgvuldig opgeleide professionals, allen gekwalificeerd en KSF gecertificeerd door de Klantenservice Federatie.

Laat ons als verlengstuk van uw organisatie de klantenservice beheren, zodat u zich kunt focussen op wat echt telt: de groei van uw onderneming. Kies voor The Good Agency en ervaar het verschil.

Uniek bij The Good Agency!

Direct invulling
geven aan uw
Social Return
of **MvO doelen.**

Onze **DIENSTEN**



**Klantenservice
Uitbesteden**



**Webcare
Uitbesteden**



**Sales
Ondersteuning**



**Telefonische
Fondsenwerving**



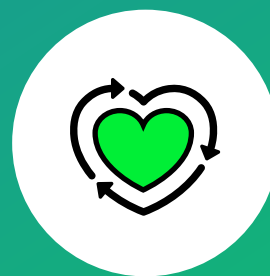
Antwoordservice



**Klanttevredenheids
onderzoeken**



**Opleiding
in klantcontact**



**Social Return
(SROI)**



KPI Monitoring & Rapportage

Inzicht in prestaties is cruciaal voor een optimaal klantcontact. Met onze KPI Monitoring & Rapportage krijgt u real-time inzicht in de belangrijkste prestatie-indicatoren. Meer informatie hierover leest u op pagina 7.

Wat zijn de **VOORDELEN**

Waarom uw klantenservice uitbesteden?

Als u ervoor kiest om uw klantenservice uit te besteden aan een specialist op dit gebied, heeft dit diverse voordelen. Zo kunt u direct gebruik maken van de kennis en ervaring van een specialist, vergroot het uw flexibiliteit en draagt het bij aan uw klanttevredenheid. Onderstaand leest u meer over de voordelen die het uitbesteden van klantenservice kan hebben.

Flexibiliteit

Opschalen en afschalen wanneer het u uitkomt.

Expertise

Toegang tot een team van experts in klantcontact.

Kostenefficiënt

Zeer scherpe tarieven en geen bijkomende kosten.

Wat levert het op?

De twee grootste voordelen van het uitbesteden van uw klantenservice zijn kostenbesparing en verhoogde klanttevredenheid.

1

Kostenbesparing zonder in te leveren op kwaliteit

Een eigen klantenservice opzetten en onderhouden kost tijd, geld en middelen. Door uitbesteding profiteert u van een ervaren team zonder hoge wervings-, opleidings- en loonkosten. U betaalt alleen voor wat u nodig heeft, terwijl uw klantenservice altijd professioneel blijft.

2

Verhoogde klanttevredenheid door expertise

Tevreden klanten blijven langer en zorgen voor positieve mond-tot-mondreclame. Onze goed getrainde medewerkers bieden snelle, vriendelijke en deskundige service, op elk moment en via elk kanaal. Dit zorgt voor een betere klantbeleving en sterkere klantrelaties.

Wilt u uw
klantenservice naar
een **hoger niveau**
tillen? Kies voor
The Good Agency!



Onze

WERKWIJZE

Dit is hoe we werken

Bij The Good Agency werken we volgens de overtuiging dat elk contactmoment met uw klanten, via elk mogelijk kanaal, een beleving van hoogwaardige kwaliteit en persoonlijke aandacht verdient. We combineren geavanceerde technologie met de expertise van professioneel opgeleide medewerkers om elke interactie efficiënt, vriendelijk en oplossingsgericht te maken. Continu inzicht in prestaties en data-gestuurde verbeteringen zorgen ervoor dat we proactief inspelen op veranderende klantbehoeften en uw service naar een hoger niveau tillen.

Kwaliteits monitoring

Wekelijks QM overzichten,
Geavanceerde tools,
Uitgebreide rapportages

Persoonlijk contact

Vaste accountmanager,
Duidelijke overlegstructuur,
Proactieve houding.

Ervaring & certificering

Vaste teams,
Gecertificeerde agents,
Passie voor het vak.

Flexibele oplossingen

Oplossingen op maat,
In lijn met uw
doelstellingen.

Belangrijke elementen in onze aanpak

1

Betere prestatie

Strategie, Kernwaarden, Doelen

Verbeteren is onderdeel van de strategie en past bij de kernwaarden. Verbeteren heeft een doel, voor elk team.

2

Hogere tevredenheid

Verbeterproces & Besturing

Succesvol verbeteren heeft een proces en methode nodig. Plus gerichte sturing, ook vanuit de top. Door successen te 'vieren' blijft de verbeter-motor draaien.

3

Plezier in het werk

Skills & Betrokken Medewerkers

Het zijn de mensen in de teams die verbeteringen bedenken en samen realiseren. Betrokkenheid en skills zijn hiervoor nodig.

Wat zeggen
onze klanten over

THE GOOD AGENCY



“Bij SOL Netwerk staan we voor het versterken van mensen en het realiseren van een sociale impact in de gemeenschap. Als organisatie die zich inzet voor een duurzame en inclusieve samenleving, hebben we partners nodig die deze visie delen. Onze samenwerking met The Good Agency is een uitstekend voorbeeld van hoe een gedeelde missie tot concrete resultaten kan leiden.

Wat The Good Agency bijzonder maakt, is het vermogen om strategie en menselijkheid te combineren. Ze leveren uitstekende service voor klantcontactcentra, terwijl ze tegelijkertijd investeren in de groei en ontwikkeling van mensen.

Voor organisaties die naast zakelijke resultaten ook sociale waarde willen realiseren, is The Good Agency een inspirerende en betrouwbare partner. “

Jelle van der Molen

Sol Netwerk

Er wordt
meegedacht
om continue
te blijven
verbeteren.



“Wij werken al geruime tijd samen met The Good Agency voor de ondersteuning van onze commerciële dienstverlening. Naast dat er wordt meegedacht worden ook de gewenste resultaten geboekt. Er staat een team wat op de juiste manier wordt aangestuurd en inmiddels onderdeel is geworden van onze organisatie. Geen samenwerking maar een partnership”

Floor Mönch

Jacobs Douwe Egberts Professional B.V.

Meetbare

RESULTATEN

KPI Monitoring & Rapportage

Inzicht in prestaties is cruciaal voor een optimaal klantcontact. Met onze KPI Monitoring & Rapportage krijgt u **real-time inzicht** in de belangrijkste prestatie-indicatoren. Onze heldere en overzichtelijke rapportages helpen u trends te signaleren, verbeterpunten te identificeren en strategische beslissingen te onderbouwen. Zo blijft uw klantenservice efficiënt, proactief en klantgericht.

We kunnen zowel op **dag-, week- als maandbasis inzicht geven** in alle resultaten, denk hierbij standaard aan:

SL/SLA

KPI's

Effectief

Uren

Kosten

Data

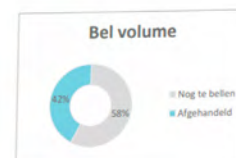


Rapportage

Campagne naam: Conversie campagne
Kenmerk: TM Totaal Rapportage

Uren	
Beluren:	170,5
Effective calls per uur:	4,45
Positief per uur:	0,55

Calls	
Aantal effectieve gesprekken:	758
Aantal positief:	94
Aantal negatief:	664
Positief percentage:	12,40%
Bereik %:	72,67%
Totaal afgehandeld:	1043
Totaal nog te bellen:	1426
Totaal netto bestand:	3161



Maak werk van klantcontact **IN 3 STAPPEN**

1

Vraag een
gratis
consult aan

2

Ontvang
een voorstel
op maat

3

Let's do
GOOD
together!



Ontdek de **mogelijkheden**

 tim.bos@thegoodagency.nl  06 11 06 56 41



THE GOOD AGENCY

 Van Nelleweg 1 (*Tabak Unit 1.15*), 3044 BC Rotterdam

 info@thegoodagency.nl  085 876 89 37