

ZELFSERVICE BIJ KLANTENSERVICE



80% dént uitstekende service te bieden, terwijl slechts...

8% van de klanten vindt dat zij uitstekende service krijgen

64% van de klanten neemt contact op



TELEFONISCH CONTACT



20 Een gemiddeld telefoongesprek voor normale hulpvragen duurt **20 minuten**

25% van de Nederlanders geven de telefonische bereikbaarheid van organisaties een onvoldoende

52% van de telefonische gesprekken worden niet in één gesprek opgelost

45% van de klanten ziet af van een aankoop als ze niet snel een antwoord op hun vraag vinden

KLANTPORTAAL

91% van de klanten verwacht van bedrijven dat er een zelfservice portaal aanwezig is op de website

80% van de klanten lost zelf het probleem op zonder contact met klantenservice

24 uur bereikbaarheid per dag door gelegenheid om te mailen en tickets in te sturen

87% van de klanten verwacht van dat ze hun eigen afspraken kunnen (her)plannen via het portaal

