



### In 2010 tellen de prestaties

De gestelde doelen dienen gerealiseerd te worden. In uw klantcontactcenter moet worden gewerkt aan tevreden klanten, kwaliteit, lagere kosten en betere samenwerking in de keten.

### De praktijk is complex

Levert het proces naar klantgerichtheid nog niet het gewenste resultaat op en blijven prestaties achter? Continuëren van dagelijkse operatie en tegelijkertijd realiseren van verbeteringen is in de praktijk complex. Inhuur van specialisten kan, mits er aantoonbaar wordt bijgedragen aan het resultaat.

### Ook uw doelstellingen realiseren?

Onze adviseurs en projectmanagers met jarenlange ervaring in klantcontact helpen u om succesvol verbeteringen in het klantcontactcenter door te voeren. We zijn doelmatig en hanteren bewezen methoden. We denken en we doen.

### We verdienen onszelf terug

We werken volledig '2010', met heldere doelstellingen volgens methoden die werken. Voor aanvang van een opdracht of een verbeterproject stellen we voor u een business case op. U hebt op voorhand inzicht in de inspanningen, kosten en opbrengsten. Tevens ziet u dat wij onszelf snel terugverdienen.

### Resultaatafhankelijke beloning

Klantcontact is ons specialisme en onze passie. Door onze jarenlange ervaring met het inrichten en optimaliseren van klantcontactorganisaties weten we wat werkt om uw doelstellingen te realiseren. U profiteert, want door onze deskundigheid kunnen we ook verantwoordelijkheid nemen voor het resultaat en werken volgens een resultaatafhankelijke beloning, heel 2010.

Kijk voor meer informatie op: [www.axent-groep.nl/resultaten.html](http://www.axent-groep.nl/resultaten.html)

### Waarom Axent Groep?

- Klantcontact is ons specialisme en onze passie.
- Een betrouwbare partner, we doen wat we afspreken.
- We verdienen onszelf terug.
- Door onze ervaring en deskundigheid kunnen we ook verantwoordelijkheid nemen voor het resultaat en werken volgens een resultaatafhankelijke beloning, heel 2010.

### Uitdagingen

- 20-40% kostenbesparing
- Verbetering kwaliteit
- Verhogen klanttevredenheid
- Versterken klantloyaliteit
- Van service naar sales

### Activiteiten

- Kanaalmigratie
- Verhogen oplospercentage 1e lijn
- Verhogen productiviteit
- Voorkomen onnodige contacten
- Managen van outliers
- Verbeteren personeelsbezetting / WFM
- Analyse en actie klantontevredenheid
- System en procesoptimalisatie

*Wilt u meer weten of  
direct een afspraak maken?*

**Bel dan 070-300 21 54**

### Contact Axent Groep:

Einsteinlaan 10, 2289 CC Rijswijk  
Telefoon: 070-300 21 54

[www.axent-groep.nl](http://www.axent-groep.nl)  
[info@axent-groep.nl](mailto:info@axent-groep.nl)