

'Service maakt het verschil tussen klanten binden of verliezen'

Sinds juni 2015 verzorgt PCS vanuit haar vestiging in Nijmegen al het klantcontact voor e-commercebedrijf Pro-Idee. Alle Nederlandse klanten die contact zoeken met dit Duitse postorderbedrijf komen binnen bij het klantteam van PCS. Ilja Gleiser, CCO (Chief Commercial Officer) van PCS, denkt dat de twee partijen uitstekend op elkaar aansluiten. 'Zowel Pro-Idee als PCS doen net dat beetje extra voor een klant.'

Pro-Idee was al sinds 2005 klant bij Bosch, dat in 2015 door PCS werd overgenomen. Gleiser: 'Net als Bosch verzorgen wij het inbound klantcontact. Klanten van Pro-Idee bellen om bestellingen te plaatsen, die wij invoeren in het centrale SAP-systeem van Pro-Idee. In dat systeem vindt de agent alle informatie over levertijd en voorraad. Klanten van Pro-Idee kunnen we dus direct van informatie voorzien. Producten worden vervolgens vanuit het distributiecentrum in Duitsland naar Nederland verzonden.'

Naast bestellingen, telefonisch, per post en online, vangt het klantteam van PCS alle servicegerelateerde vragen op, zowel via telefoon, per post als e-mail. 'Pro-Idee gaat ontzettend ver in service. Het bedrijf onderscheidt zich daarin echt van andere webwinkels. Vindt een klant een product elders voor een lagere prijs, dan krijgt hij het artikel voor die prijs. Er is een zichttermijn



van dertig dagen. Ook de garantietermijn is lang. Gaat een product onverhoopt kapot, dan kan een klant zonder enig probleem rekenen op reparatie en in veel gevallen wordt direct een nieuw exemplaar aangeboden. Kleding is echt van Duitse kwaliteit en te bestellen in allerlei lengte- en breedtematen.'

Stapje extra: ook retouren en administratie

Die hoge mate van service moeten klanten uiteraard ook ervaren als ze contact opnemen met het klantcontactcenter. Gleiser: 'PCS verdiept zich grondig in haar opdrachtgevers en zet in op een partnership voor lange duur. Daarom werven we agents heel gericht. Pro-Idee trekt met name de iets oudere klant aan. Wij hebben hoogopgeleide fulltimers geselecteerd die het geduld en de kennis hebben om hun vragen naar tevredenheid te beantwoorden. Er is vrijwel geen verloop. Pro-Idee levert duizenden producten. Ons klantteam kent de catalogi, zes verschillende edities per jaar, van a tot z.'

OVER PCS

PCS is specialist in succesvol klantcontact en backoffice oplossingen. Met vestigingen in Almere en Nijmegen geldt PCS als een van de snelst groeiende contactcenters van Nederland. een belangrijk deel van de activiteiten bestaat uit telefonisch (inbound, outbound) en online klantcontact.

De relatie tussen PCS en Pro-Idee is inmiddels zo sterk dat PCS het partnership verder invult dan van een inbound callcenter mag worden verwacht. 'Wij doen graag dat stapje extra voor een klant. Regelmatig komen retouren per ongeluk aan in Nijmegen, onze vestiging, in plaats van op het officiële retouradres. Die pakketjes pakken we netjes uit, we verwerken het retourformulier in het systeem en sturen het product door naar Pro-Idee.' Ook de retouren van catalogi neemt PCS op zich. 'Zes keer per jaar verstuurt Pro-Idee zo'n 150.000 catalogi naar Nederlandse klanten en prospects. Mensen die de catalogus niet meer willen ontvangen, sturen de post terug.



Wij verwerken deze mutaties in het systeem, een zeer intensieve klus. Ook versturen we klanten van Pro-Idee geregeld proefmonsters of een nieuw glas als het vorige exemplaar is gebroken. Eigenlijk kun je ons de Nederlandse vestiging van Pro-Idee noemen.'

Service is nieuwe sales

Sinds juni 2016 is PCS businesspartner van Thuiswinkel.org. Gleiser: 'Aanleiding daartoe is de groei van onze activiteiten in de e-commerce markt. Steeds meer webwinkels zien in ons een flexibele partner in excellent klantcontact. Die groeiende klantenkring zorgt ervoor dat wij steeds meer ervaring opbouwen met zowel grote als kleine

PCS VERDIEPT ZICH GRONDIG IN HAAR OPDRACHTGEVERS EN ZET IN OP EEN PARTNERSHIP VOOR LANGE DUUR

webwinkels. Wij weten precies wat klanten van webwinkels belangrijk vinden in klantcontact en zetten die expertise in bij het ontwerp van een klantcontactstrategie.' Want PCS levert niet alleen klantcontactoplossingen, ook voor een klantcontactstrategie kunnen webwinkels aankloppen.

'Het is belangrijk om vanaf de start een zeer goede visie op klantcontact te hebben. Service is het nieuwe sales. De concurrentie tussen online retailers is groot en nieuwkomers komen er moeizaam tussen. Klanten bereiken, binden en boeien gaat niet vanzelf. Met uitstekende service kun je het verschil maken.' Dat bewijst Pro-Idee ook. De e-tailer kent een trouwe Nederlandse klanten-

kring die groeit en verjongt.

Gleiser: 'De service van Pro-Idee is dankzij ons vaste en zeer klantgerichte kernteam heel consistent en vertrouwd. Klanten die vaker bellen krijgen doorgaans dezelfde persoon aan de lijn. Wie prettig wordt geholpen aan de telefoon, bestelt de volgende keer weer met plezier.'

Betalen per contactmoment

Maar niet elke webwinkel is in staat om zelf te investeren in een systeem voor klantcontact, weet Gleiser. 'Excellent klantcontact is kostbaar. PCS wil inspelen op dit



pijn punt. Wij vinden dat goed klantcontact voor elke e-tailer bereikbaar moet zijn. Service kan echt het verschil maken tussen klanten binden of verliezen.' PCS spreekt met haar dienstverlening juist deze groep e-tailers aan voor wie een eigen klantcontactcenter niet haalbaar is. 'Webwinkels die hun klantcontact uitbesteden aan PCS hoeven zelf niet te investeren in dure systemen, panden, medewerkers en trainingen. Uit ervaring weten we hoe grillig het callaanbod kan zijn. Bij Pro-Idee staat de telefoon roodgloeiend in de eerste week na verzending van een nieuwe catalogus. Dan redt het kernteam het niet alleen en staat ons multi client team stand-by. Ook deze agents zijn uiteraard specifiek getraind. In rustige tijden kan het klantteam de calls alleen af en pakken de agents zelfs extra backoffice-werkzaamheden op. Die flexibiliteit geeft een opdrachtgever een zorgeloos gevoel. De e-tailer betaalt alleen voor wat hij afneemt. Terwijl hij zich volop kan richten op de onderneming, richten wij ons volledig op zijn klanten.'