

***DIRECT***  
klantcontact

# De Klantcontactpiramide.

Zo richt jij elk klantcontactmoment slim in!

Gids

# Inhoud.

1. Introductie.	3
2. De klantcontactpiramide en waarom elke trede telt.	4
3. Zelfservice.	8
4. Chatbots.	10
5. Live chat & Social Media.	12
6. Telefonie.	14
7. De specialist aan huis.	16
8. Wat zijn jouw mogelijkheden?	18
9. DIRECT klantcontact als jouw partner.	19



# 1. Introductie.

**In een wereld die 24/7 'aan' staat, is klantenservice geen kwestie meer van slechts de telefoon opnemen. Klantcontact is de verzameling van alle mogelijke klantcontactmomenten, op ieder moment, op ieder kanaal. Van zelfservice tot persoonlijk contact met een monteur aan de deur. Zie het als een klantcontactpiramide, bestaande uit verschillende lagen, elk met zijn eigen aanpak en doel. En precies daar ligt de sleutel tot succes: grip krijgen op alle verschillende lagen.**

In deze gids leer je alles wat je moet weten over de klantcontactpiramide. Krijg meer inzicht in de verschillende klantcontactmomenten en ontdek hoe je per laag je klantcontact kunt inrichten. Per laag vind je de juiste mix tussen personalisatie, emotionele verwachting, kosten en complexiteit.

## Wie zijn wij?

Wij zijn DIRECT klantcontact. We helpen je hét verschil te maken in klantcontact. Al meer dan 30 jaar ontzorgen wij bedrijven zoals die van jou met het slim inrichten en ondersteunen van klantcontact. Van overflow en ondersteuning buiten kantooruren tot het volledig uitbesteden van je klantenservice. Wij zijn er dag en nacht voor jou, in elke fase en laag van de klantreis.

**Klaar om je klantcontact naar een hoger niveau te tillen?  
Lees dan gauw verder en ontdek waar jouw kansen liggen.**

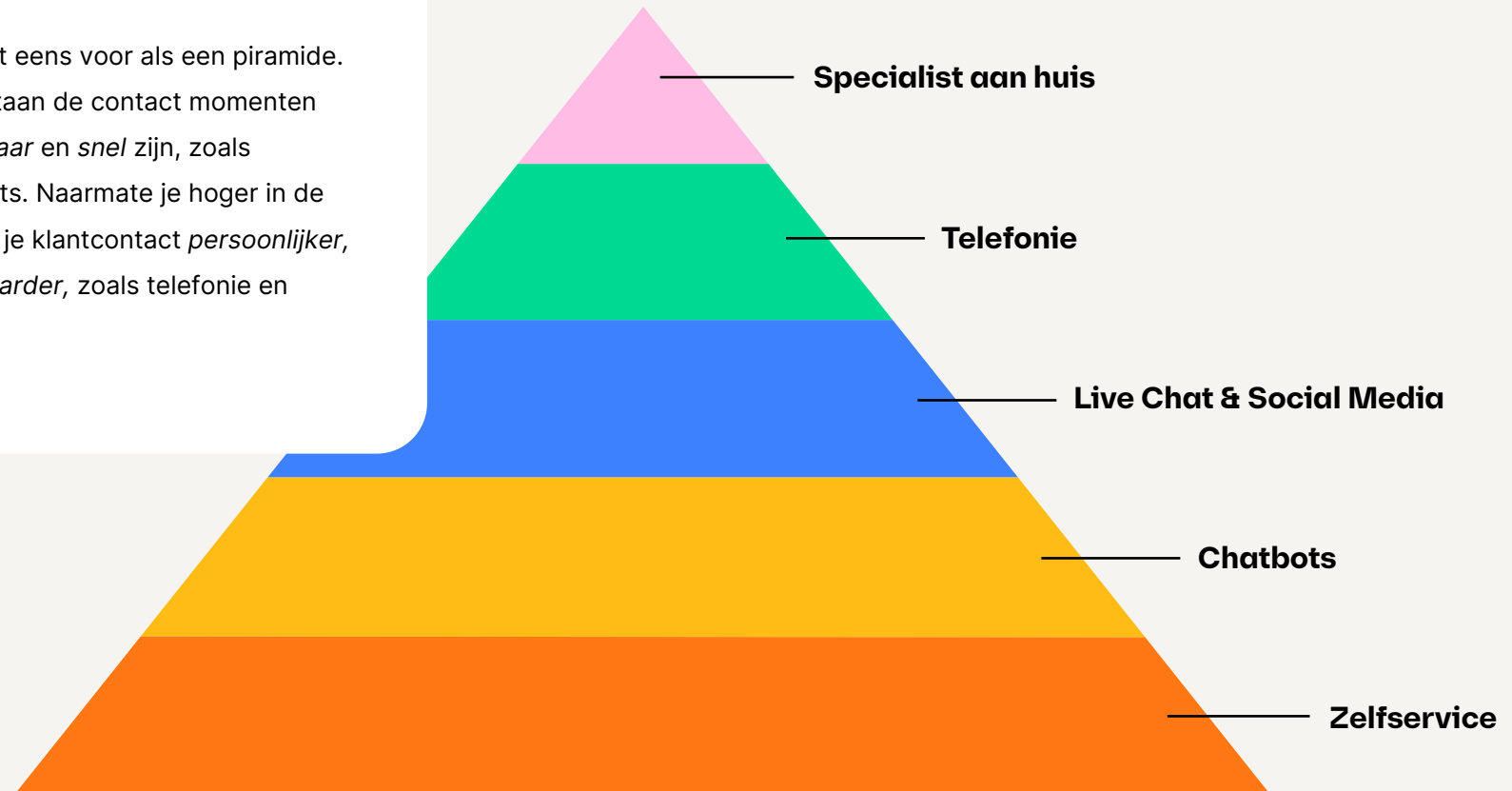


## 2. De klantcontactpiramide en waarom elke trede telt.

Van de eerste klik op een website tot het moment dat er een monteur langskomt: elke vorm van contact met je klant is een kans om te helpen, verrassen of... teleur te stellen. En dat laatste wil je natuurlijk voorkomen. Daarom helpt het om in te zoomen op elke laag van klantcontact, om daar vervolgens het beste uit te halen!

## De klantcontactpiramide.

Stel jouw klantcontact eens voor als een piramide. Helemaal onderaan staan de contact momenten die makkelijk *schaalbaar* en *snel* zijn, zoals zelfservice en chatbots. Naarmate je hoger in de piramide komt, wordt je klantcontact *persoonlijker*, *intensiever én kostbaarder*, zoals telefonie en fysieke service.



**Figuur 1: de piramide van klantcontact.**

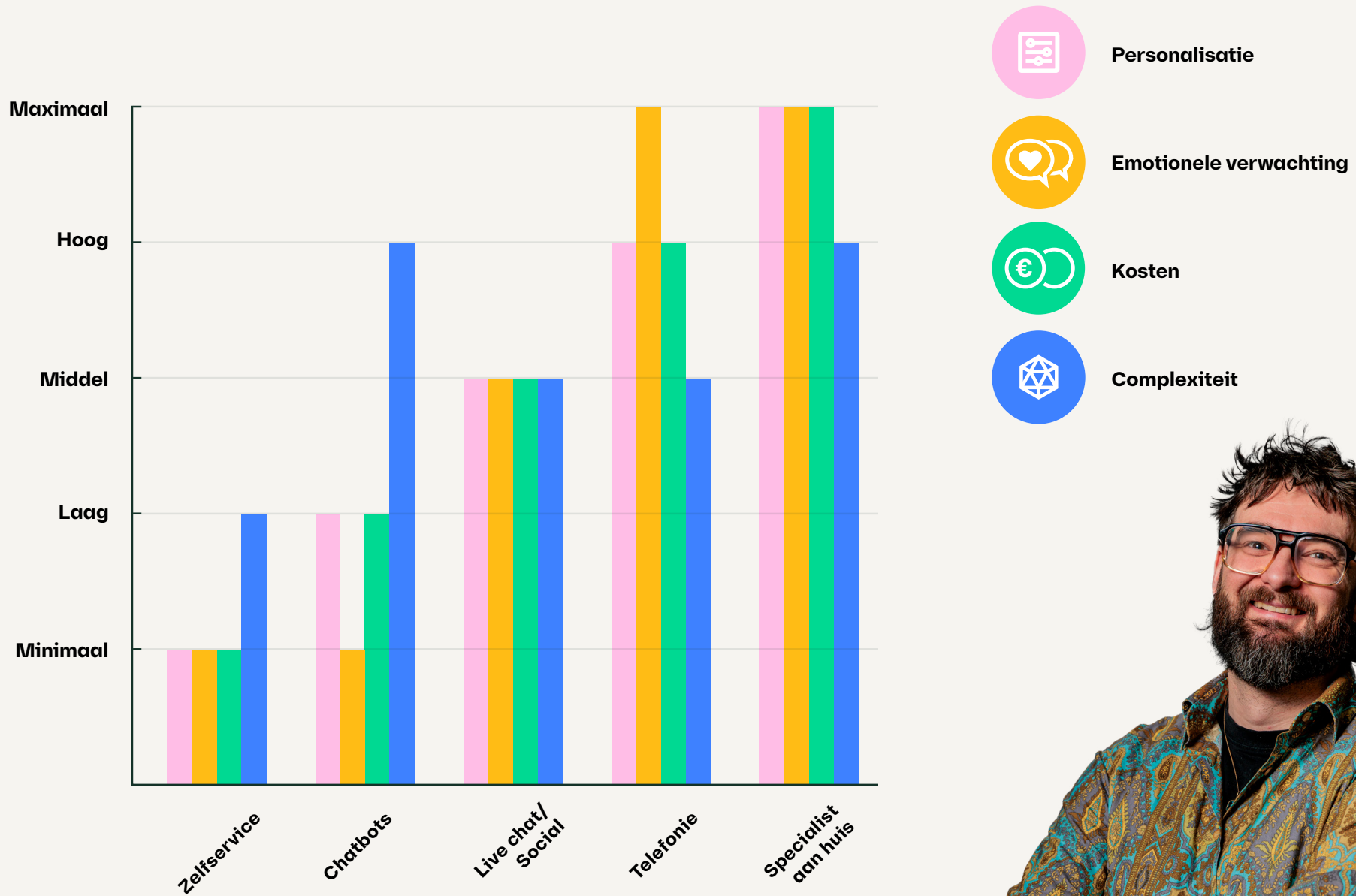
*Belangrijk: niet iedere klant heeft direct behoefte aan het hoogste niveau van contact. De kunst is daarom om de juiste laag op het juiste moment aan te bieden.*

## Verschillende lagen, verschillende eigenschappen.

Elke laag in de klantcontactpiramide heeft een andere samenstelling van de volgende eigenschappen: personalisatie, emotionele verwachting, kosten en complexiteit. Inzicht krijgen in deze eigenschappen maakt het makkelijker om de juiste communicatiekanalen en strategie te bepalen voor jouw bedrijf.

- **Personalisatie:** de mate waarin het klantcontact specifiek is afgestemd op het individu.
- **Emotionele verwachting:** de mate waarin klanten verwachten zich begrepen, gerustgesteld en gewaardeerd te voelen tijdens het klantcontact. *Uiteraard kan dit per individu en situatie verschillen.*
- **Kosten:** hoeveel tijd, menskracht en/of continue inspanning het kost om een klantcontactmoment goed uit te voeren.
- **Complexiteit:** hoe complex de handelingen of techniek is om het klantcontact moment goed te laten werken.





-  Personalisatie
-  Emotionele verwachting
-  Kosten
-  Complexiteit



**Figuur 2: Diagram**

*Staafdiagram die de samenstelling van personalisatie, emotionele verwachting, kosten en complexiteit weergeeft per laag.*



## 3. Zelfservice.

Soms is het beste klantcontact géén contact. Als je klanten zelf snel het antwoord vinden op hun vraag via FAQs of een goede kennisbank, dan heb je het goed geregeld. Zelfservice is de fundering van je klantcontact(piramide). Richt je het goed in, dan voorkom of verminder je de vragen bij je klantenservice team én verhoog je klanttevredenheid.

Zelfservice zet je voornamelijk in bij **feitelijke informatie** en **standaardvragen**. De mate van personalisatie, kosten en emotionele verwachting zijn minimaal. Ook is de complexiteit laag, omdat je het slechts één keer hoeft in te richten met tijd en mankracht, maar daarna weinig onderhoud hebt.



Minimaal



Minimaal



Minimaal

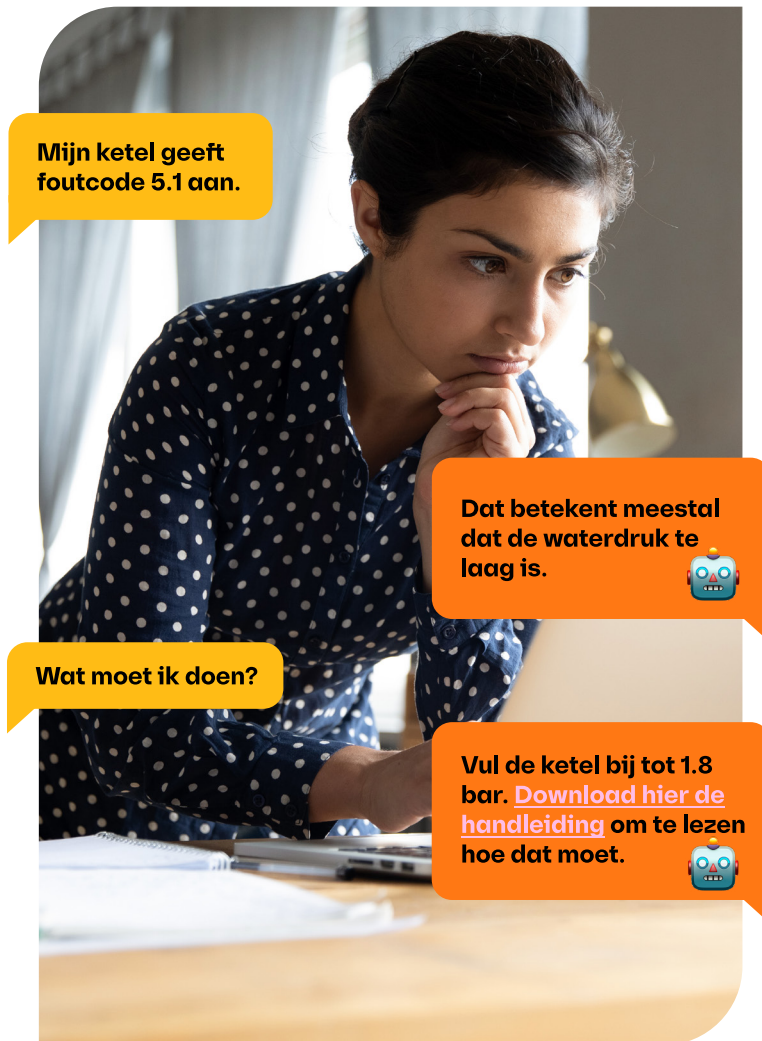


Laag



## **Wat heb je nodig om zelfservice goed voor je te laten werken?**

- Je data zorgvuldig structureren
- Eén keer goed doordenken & opzetten
- Kennis up-to-date houden
- Intuïtieve inrichting van informatie (denk aan zoekbalken, categorieën, slimme filters)
- Optioneel: koppel FAQs en kennisbanken aan een chatbot.  
Wordt dan wel technologisch complexer.



## 4. Chatbots.

Soms wil je klant gewoon **direct antwoord**, zonder lang te hoeven zoeken. Dan komt de chatbot goed van pas. Het communiceert als het ware met jouw zelfservicekanalen. Zie het als een digitale assistent die jouw klanten **razendsnel** voorziet van informatie via chat. Het is de bedoeling dat de bot soepel doorschakelt naar een medewerker als hij niet het gewenste antwoord geeft.

Chatbots zijn, net zoals bij zelfservice, geschikt voor standaardvragen of feitelijke informatie, maar dan **sneller** en **efficiënter**. Ze vangen een groot deel van klantvragen op, pas wanneer chatbots het juiste antwoord niet kunnen geven schakelen ze door naar een medewerker. Ook maken ze je bedrijf 24/7 beschikbaar. Echter zijn ze ongeschikt voor complexere en emotionele vragen. Personalisatie is laag, tenzij gekoppeld aan klantdata. Kosten zijn initieel hoog, door het opzetten en de hoge complexiteit ervan, maar daarna zijn de kosten relatief laag.



Laag



Minimaal



Laag



Hoog

## Welke soorten chatbots zijn er?

- **Klassieke chatbots:** werken met een vaste beslisboom, waarbij de bot een vooraf ingesteld antwoord geeft. Vrij beperkt in flexibiliteit, maar goed voor simpele vragen.
- **AI bots:** slimme bots die uit context kunnen opmaken wat iemand vraagt via Natural Language Processing (NLP). Breed inzetbaar en flexibel, maar vereist training en goed onderhoud.
- **Co-pilots (voor medewerkers):** ondersteunen jouw klantcontactteam door suggesties te geven tijdens gesprekken en razendsnel informatie uit scripts en klantbestanden te halen. Verhoogt snelheid én kwaliteit. Complexere techniek en dient goed onderhouden te worden.

Bij DIRECT werken wij ook met **bots & co-pilots** om niet alleen het werk van onze klantadviseurs efficiënter te maken, maar ook consistente kwaliteit te leveren.

Weten welke chatbot het beste bij jou past? We helpen je graag bij het maken van die keuze.

## Wat heb je nodig om chatbots goed voor je te laten werken?

- Goede training voor AI-bots
- Duidelijke datastructuur
- Slim data-management
- Robuuste databeveiliging
- Goede systeemintegratie
- Monitoren en blijven optimaliseren
- Altijd een mens achter de hand hebben



Hoi, mijn stroom is uitgevallen. Kunnen jullie helpen?

Dat is vervelend! Gaat het om je hele woning of alleen bepaalde kamers? 🧑💻





Alleen de woonkamer, denk ik.

Check even of een stop is doorgeslagen. Ik help je daarbij. Daarna kunnen we een monteur sturen. 🧑💻

# 5. Live chat & Social Media.

Dit is het moment dat je klant **actief contact opzoekt** met je bedrijf. Live chat en social media zijn laagdrempelige en snelle oplossingen voor persoonlijk contact, zonder dat je klant hoeft te bellen. Voornamelijk onder jongere generaties is chat een gewenst communicatiekanaal.

Live chat en social media gebruiken klanten voornamelijk wanneer ze behoefte hebben aan **een mens** of met **complexere vragen** zitten. Organisatorisch is het efficiënter dan telefonie, omdat je meerdere klanten tegelijk kan helpen. Lopen de emoties op? Dan is telefonie een beter medium.

-  Middel
-  Middel
-  Middel
-  Middel

## Wat heb je nodig om live chat goed voor je te laten werken?

- Een goede tone-of-voice en empathie wanneer nodig
- Een live klantcontactmedewerker die snel en kundig reageert
- Eventuele CRM of monitoring tools, om geen enkel bericht te missen
- Telefoonmedewerker achter de hand hebben



## En hoe zit het met e-mail?

E-mail speelt vaak nog een ondersteunende rol in klantcontact, bijvoorbeeld bij complexere vragen of terugkoppeling op dossiers. Het is geen aparte laag in de piramide, maar wel belangrijk om goed te integreren met andere kanalen, vooral als je consistentie en opvolging wilt garanderen.



Help! Ik zit vast in de lift en hij reageert nergens op!

Ik blijf bij je aan de lijn. Waar bevind je je precies? 🙄

In de parkeergarage van gebouw C, ik krijg ook geen bereik met m'n mobiel.

Ik geef het nú door aan de technische dienst. Ze zijn onderweg. Ik blijf met je praten tot ze er zijn. 🙄

## 6. Telefonie.

Een goed telefoongesprek kan de angel uit een situatie halen. Soms wil je klant gewoon een mens aan de lijn die luistert, geruststelt, en oplost. Vooral als het **ingewikkeld, gevoelig** of **urgent** is. Wist je dat 82% van klanten aangeeft dat snelle en effectieve hulp loyaliteit versterkt? (Zendesk, 2022).

Telefonisch contact is het meest persoonlijke klantcontact, waar de nadruk ligt op **empathie**. Het is uitstekend voor hoge emotionele verwachtingen. De kosten zijn hoog, want je hebt te maken met beschikbaarheid van mensen, kennis- en vaardigheden training en personeelsplanning. Complexiteit is gemiddeld. De uitdaging zit hem het meest in het goed gebruiken en het koppelen van klantenservice systemen. Complexiteit stijgt wanneer je een **co-pilot** toevoegt. Je hebt dan aan het begin een hogere investering in techniek, maar zodra het werkt, heb je lagere werkdruk, kortere gesprekstijden én toegenomen kwaliteit!



Hoog



Maximaal



Hoog



Middel

## Wat heb je nodig om telefonie goed voor je te laten werken?

- Vast team aan opgeleide klantadviseurs met empathie en betrokkenheid
- Gestructureerde en toegankelijke klantinformatie
- Een schaalbaar klantcontactteam en planners
- Slimme ondersteuning, door bijvoorbeeld **co-pilots**, voor efficiëntie en kwaliteit
- Meten, terugluisteren en continu verbeteren
- Naadloze integratie van systemen

## Co-pilots: slimme ondersteuning voor optimale kwaliteit.

Zoals eerder besproken in Chatbots, zijn co-pilots digitale assistenten die klantadviseurs helpen om sneller informatie te vinden en nog betere kwaliteit te leveren. Denk aan:

- Suggesties tijdens gesprekken voor vervolgstappen of antwoorden
- Efficiënt gebruik van het script (bijv. automatische antwoorden invullen)
- Automatische samenvattingen
- Eenvoudig en razendsnel door klantinformatie zoeken
- Live meeluisteren op trefwoorden of toon

Het toevoegen van co-pilots leidt niet alleen tot een kortere gesprekstijden, maar ook tot meer tijd voor échte menselijke aandacht. De co-pilot is dus géén vervanger, maar een digitale collega die altijd meeluistert.



Fijn dat u er bent. De verwarming doet al dagen niks meer.

Ik ga er meteen naar kijken. Het lijkt op een storing in de ketel. 🙋

Ik heb echt al van alles geprobeerd...

Geen zorgen, ik los het voor je op. Over een half uurtje zit je er weer warmpjes bij. 🙋

## 7. De specialist aan huis.

Als het écht technisch of dringend is, dan eindigt de klantreis bij de specialist of monteur aan huis. En op dat moment is jouw organisatie **letterlijk in beeld**. De belofte die eerder is gedaan via chat of telefoon moet nu worden waargemaakt.

De klantenservicemomenten vóór de specialist aan huis zijn als het ware een filter voor het werk wat in deze laag plaatsvindt. Zo voorkom je met de andere klantcontactkanalen dat monteurs onnodig worden gebeld. De monteur wordt ingezet als fysieke reparatie, onderhoud of een installatie noodzakelijk zijn. Het is daarbij de meest kostbare vorm van klantcontact en het succes is afhankelijk van **planning, punctualiteit** en **vaardigheden**.



Maximaal



Maximaal



Maximaal



Hoog



### **Wat heb je nodig om dit goed voor je te laten werken?**

- Uitstekende planningssystemen
- Realtime klantinformatie voor monteurs
- Goede terugkoppeling naar klantdossier
- Afstemming met telefonie en klantenservice
- Goed vakmanschap en communicatief vaardig

## 8. Wat zijn jouw mogelijkheden?

In deze gids heb je gezien dat klantcontact verder gaat dan alleen vragen beantwoorden. Het is een gelaagd systeem waarin elk niveau, van slimme zelfservice tot een specialist aan de deur, zijn eigen rol speelt. En elke laag moet kloppen: qua inhoud, kosten én complexiteit. De grootste uitdaging? Weten wanneer je welke laag inzet en hoe je dat slim organiseert.

**Geen zorgen. Wij helpen je daarbij.** Vergeet het idee van 'klantenservice is een kostenpost', en omarm de kansen dat het je biedt. Begin vanaf je zelfservice, en breid uit naar kanalen die jouw klanten kiezen. **Hoe beter jij je klantcontact inricht, des te meer zullen je klanten je écht waarderen.** Waarderen om je betrokkenheid, oplossingsgerichtheid en dat stapje extra. Je zorgt voor een vertrouwd en goed gevoel, en dat blijft hangen.



## 9. DIRECT klantcontact als jouw partner.

Met meer dan 30 jaar ervaring in klantcontact weten wij hoe je klanten professioneel verder helpt. Met **24/7 bereikbaarheid** staan we je klanten empathisch en oplossingsgericht te woord. Doordat we in jouw systeem kunnen werken, zijn je klanten snel en goed geholpen. Is het even te druk of juist rustig? Wij bewegen met je mee. **Zo kunnen je klanten áltijd op je rekenen.**

Wil jij...

- Minder druk op je team?
- Betere bereikbare servicekanalen?
- De hoogste kwaliteit leveren?

Dan is het tijd om kennis te maken. Plan vrijblijvend een adviesgesprek in.

[Neem contact op!](#)



***DIRECT***  
klantcontact

[info@directklantcontact.nl](mailto:info@directklantcontact.nl)

[www.directklantcontact.nl](http://www.directklantcontact.nl)

026 - 751 17 00

Jansbuitensingel 7 | 6811 AA Arnhem

