



FLEX4U 

PARTNER IN (NET)WERK



Bereikbaarheid
Loyaliteit
Klantvriendelijkheid



PARTNER IN (NET)WERK

Flex4u bewijst zich sinds 1994 als specialist in callcenterdiensten in met name de food- en agrobusiness en het uitzenden en detacheren van administratief personeel op regionaal niveau. Deze unieke combinatie zorgt ervoor dat onze medewerkers breed inzetbaar zijn en een sterk inlevingsvermogen hebben.

Sinds 2003 opereren de organisaties Telewerkcentrum Oost-Nederland en Telewerkcentrum de Peel onder de nieuwe naam Flex4u. Flex4u staat voor flexibiliteit, support en klantvriendelijkheid: kortom een naam die bij ons past. Wij zijn een kleinschalige organisatie die groot denkt als het gaat om het bieden van totaaloplossingen op het gebied van telecommunicatie, commerciële activiteiten en administratief werk.

Flex4u bewijst zich sinds 1994 als specialist in contactcenterdiensten en het uitzenden, detacheren en werving en selectie van administratief personeel. Deze unieke combinatie zorgt ervoor dat onze medewerkers breed inzetbaar zijn en een sterk inlevingsvermogen hebben.

CONTACTCENTER

Flex4u is specialist in het oplossen van communicatie- en informatievraagstukken. De medewerkers hebben een sterke affiniteit met de food- en agrobusiness maar zijn ook actief op andere markten. Dit betekent dat wij organisaties ondersteunen op het gebied van klantcontacten.

UITZENDEN, DETACHEREN, WERVING EN SELECTIE

Het uitzenden, detacheren, werven en selecteren van administratieve medewerkers in uw regio is onze tweede bedrijfsactiviteit. Door onze sterke relatie met de regio hebben wij een groot netwerk opgebouwd. Daardoor kunnen wij snel de juiste kandidaat voor uw bedrijf vinden.

Kenmerkend voor de dienstverlening van Flex4u is de professionele en persoonlijke aanpak. Geen klant is hetzelfde en geen medewerker is hetzelfde. Een standaardoplossing bestaat wat ons betreft niet! Onze persoonlijke aanpak staat garant voor succes.

INKOMEND TELEFOONVERKEER

Er wordt van ondernemers een steeds bredere dienstverlening verwacht. De nadruk ligt op bereikbaarheid, loyaliteit en klantvriendelijkheid. Veel ondernemers kiezen om die reden voor het uitbesteden van hun klantcontacten aan een specialist. Wanneer u ervoor kiest om uw klantcontacten uit te besteden aan Flex4u, ontstaat er binnen uw organisatie een hoge mate van flexibiliteit. Hierdoor kunt u uw kennis en middelen voor uw kernactiviteiten inzetten. Zo kunt u tegen lagere kosten meer rendement realiseren.



Helpdesk, overflowopvang en telefoonservice: voor alledrie geldt dat u alleen betaalt voor de daadwerkelijk gevoerde gesprekken, zodat inefficiënte uren niet voor uw rekening komen. Daarbij krijgt u een duidelijk overzicht van de gevoerde gesprekken, de gespreksduur en de inhoud daarvan.

HELPDESK

Uw relaties verwachten een snelle respons op hun vragen. Een goede professionele benadering versterkt dan ook het imago van uw organisatie. Wij garanderen u dat uw klanten vriendelijk, snel en efficiënt worden geholpen. Uw klanten zijn tevreden, want zij krijgen direct antwoord op hun vragen. Bovendien kunnen uw medewerkers de helpdesk als een groot voordeel ervaren, want zij kunnen ongestoord doorgaan met hun eigen werkzaamheden. Klachten of problemen die een klant uit, kunnen door uw medewerkers als onprettig worden ervaren. Uitbesteden van de helpdesk aan Flex4u voorkomt dat. Onze medewerkers zijn ervaren in het professioneel oplossen en afhandelen van klachten.

Ook voor de volgende zaken schakelt u onze helpdesk in:

- het noteren en afhandelen van uw orders;
- het doorgeven van prijzen;
- het bewaken en communiceren van levertijden;
- het beheren van de debiteuren.

OVERFLOWOPVANG

Regelmatig horen wij de verhalen van mensen die een bedrijf of helpdesk bellen en wachttijden moeten doorstaan van wel 10 minuten of langer. Dit doet het imago van dat bedrijf geen goed, zorgt voor irritatie en geeft slechte publiciteit.

Flex4u heeft hier een goede oplossing voor:

Wij regelen voor u de opvang van het teveel aan binnenkomende gesprekken tijdens pieken. Vaak ontstaat dit naar aanleiding van een mailing of een persbericht. Maar ook op een gewone werkdag is het op het ene moment drukker dan op andere momenten. Flex4u vangt bij piekbelasting de gesprekken voor u op, wanneer uw medewerkers in gesprek zijn. Dit doen wij op onze snelle en efficiënte wijze en uw klanten ondervinden geen lange wachttijden wat irritatie voorkomt.

TELEFOONSERVICE

Indien u onderweg bent of in gesprek met uw relaties, is het toch belangrijk dat u bereikbaar bent. Onze ervaren telefonistes kunnen uw binnenkomende gesprekken beantwoorden en afhandelen. U kunt er ook voor kiezen belangrijke gesprekken door te laten verbinden.

Dit betekent dat u altijd bereikbaar bent en geen enkel gesprek mist. Uw eigen mensen voeren de gesprekken waar specifieke kennis voor nodig is, eenvoudige zaken worden door onze mensen afgehandeld.



Expertise
Respons
Efficiëntie



EXTRA SERVICE

CALAMITEITENOPVANG

Het kan iedereen gebeuren. In de fabricage van een product gaat iets fout, er is een grote brand of misschien zelfs erger. Het is dan van groot belang dat deze calamiteit wordt opgelost en dat iedereen die het aangaat goed te woord wordt gestaan om de schade zoveel mogelijk te beperken.

Flex4u kan bij calamiteiten uw telefoonverkeer opvangen en er zorg voor dragen dat uw klanten goed worden geïnformeerd over de gevolgen en oplossingen en worden gerustgesteld door persoonlijk contact.

Vooraf wordt in overleg de werkwijze bij calamiteiten afgestemd, zodat u en wij weten hoe te handelen in geval van onvoorziene gebeurtenissen.

MARKTONDERZOEK

De telefonische enquête is door de snelheid en betrouwbaarheid een goed marktonderzoekinstrument. Flex4u heeft vooral ervaring met onderzoeken in de food- en agrobusiness, maar richt zich ook op andere markten. Wij verzorgen de enquête van het begin tot het eind. Desgewenst maken wij met u de vragen en selecteren wij de adressen. Wij bouwen een script en voeren de enquête uit.

SECRETARIAATSSERVICE

Ter ondersteuning van uw werkzaamheden, kunnen wij diverse secretariaatswerkzaamheden en andere administratieve werkzaamheden voor u uitvoeren.

UITGAAND TELEFOONVERKEER

Klanten actief benaderen is in de acquisitie en voor de klanttevredenheid zeer belangrijk. Wanneer u uw producten en diensten precies op uw klant wilt afstemmen is het noodzakelijk om op de hoogte te blijven van wat er in de markt speelt en wat uw (potentiële) klanten van uw bedrijf vinden. Hebt u te weinig tijd of capaciteit om bijvoorbeeld afspraken te maken, uw database bij te houden of een mailing na te bellen? Maak dan gebruik van onze ruime ervaring met uitgaand telefoonverkeer.

MAKEN VAN AFSPRAKEN

De medewerkers van Flex4u zijn vertrouwd met en ervaren in het maken van afspraken voor u of uw commerciële medewerkers. Kwaliteit van de afspraken staat bij ons hoog in het vaandel. Wij zijn getraind goed te luisteren naar de gesprekspartner om zo een goede ingang te vinden voor een afspraak. Wij noteren wat essentieel is voor het geplande bezoek, zodat u goed voorbereid op uw afspraak komt. Indien u dat wenst kan Flex4u belangrijke gegevens van de potentiële klant opvragen, zoals omzet of aantal medewerkers.

Het maken van afspraken kan op structurele basis gebeuren. Wanneer een relatie bijvoorbeeld aangeeft dat zij over één à twee maanden wel interesse heeft, wordt zij automatisch door ons teruggebeld. De ervaringen en informatie die uit deze gesprekken voortkomen, worden vastgelegd in rapportages. Dat geeft u inzicht in uw markt, uw concurrentiepositie en de score van onze acties.

VERRIJKEN VAN DATABASES

Dat de kwaliteit van een database erg belangrijk is in de communicatie naar uw relaties, is alom bekend. Flex4u heeft veel ervaring in het controleren en aanvullen van databases. Voor een adressenbestand kunnen wij bijvoorbeeld de NAW-gegevens controleren en de gegevens aanvullen met inkopers, beslissers, marketing-managers et cetera.

Dit zorgt ervoor dat uw informatie bij de juiste persoon terecht komt en dat u naar de juiste persoon vraagt, wanneer u zelf contact wilt opnemen.

VERKOOP BINNENDIENST

Een inkomend gesprek is het beste moment om uw relaties op de hoogte te brengen van acties of aanbiedingen. Er ontstaat een dialoog waarin de vraag van uw klant wordt beantwoord, waardoor uw klant een grote betrokkenheid ervaart. Servicegerichtheid en klantvriendelijkheid staan hierbij altijd voorop. Uw kosten zijn overzichtelijk, want u betaalt per handeling en inefficiënte uren zijn niet voor uw rekening. Daarnaast belt de klant zelf, waarbij er nooit sprake is van "geen gehoor" of "in gesprek".



AFTER-SALES

Als relaties bij u producten of diensten hebben afgenomen is het van groot belang te weten of alles naar wens is verlopen. Uw klanten willen begrepen worden en stellen het op prijs dat hun mening wordt gevraagd. U kunt met deze informatie uw verkoop- en leveringsproces bijstellen. Flex4u kan daarom uw klanten bellen na een levering en de klanttevredenheid meten. Daarnaast is het mogelijk om uw klanten bekend te maken met producten en diensten die zij nog niet van u hebben afgenomen.

FLEX4U | ALMEN

Postbus 107 - 7200 AC Zutphen
Scheggedijk 22 - 7218 NB Almen
T [0575] 438000
F [0575] 438001
E almen@flex4u.com

FLEX4U | GEMERT

Postbus 150 - 5420 AD Gemert
Karbeel 15 - 5421 BR Gemert
T [0492] 345555
F [0492] 345550
E gemert@flex4u.com

WWW.FLEX4U.COM

FLEX4U 
PARTNER IN (NET)WERK

WILT U MEER INFORMATIE? LAAT HET ONS WETEN, WIJ GAAN GRAAG MET U IN GESPREK!