

## “ONS STREEFDOEL VAN OPTIMALE DIENSTVERLENING VEREIST NU ÉÉNMAAL EEN UITGEBREIDE TELEFOONPERMANENTIE”

Aan het woord is Veerle Custers, zaakvoerder van het in 1998 opgerichte Woonburo Custers. Het immobiliënkantoor dat zich bij haar ontstaan initieel als een zogenaamd ‘gesloten’ kantoor op de markt begaf - en als dusdanig noodzakelijk een beroep moest doen op een callcenter voor het inkomende telefoonverkeer - kan het belang van een telefonische bereikbaarheid dan ook perfect inschatten.

“Zelfs nu we een ‘open’ kantoor zijn blijven we gebruik maken van een accurate telefoonpermanentie” aldus Veerle Custers.

Potentiële en werkelijke kopers en verkopers maar ook aannemers, notarissen, verzekeringsmakelaars, bouwpromotoren en derden wensen immers zo snel mogelijk een antwoord op hun vraag of vragen.

“Onze uitgebreide dienstverlening van verkoopbemiddeling en projectbegeleiding, maar ook waardebeoordelingen en zelfs expertises vereist veelal een individuele benadering in plaats van standaardoplossingen” zo stelt Veerle Custers. “Er mag dan ook geen informatie verloren gaan. Vandaar dat iedereen die ons ‘s avonds tussen 18u en 22u of in het weekend (tussen 08u-20u) contacteert, wordt verder geholpen ook al kan ik of één van mijn medewerkers niet onmiddellijk antwoorden”.

Een unieke bereikbaarheid die (ook) kadert in hun streven naar een optimale dienstverlening. Niet voor niets is Woonburo Custers lid van het CIB (Confederatie van Immobiliënbereopers), het BIV (Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars) en zijn ze een Certes-kwaliteitsmakelaar (het keurmerk of label van kwaliteit en vakmanschap voor vastgoedmakelaars).

En om deze onberispelijke service in de praktijk te garanderen, doet Woonburo Custers dan ook al een tijdje een beroep op Solutel voor haar telefoonpermanentie.

“Omdat Solutel niet alleen een degelijke (lees snel en accuraat) permanentie biedt maar ook een goed inlevingsvermogen etaleert én met kennis van zaken het telefoonverkeer afhandelt. Elke beller wordt op de juiste wijze verder geholpen én wij worden onmiddellijk op de hoogte gebracht of er al dan niet sprake is van (hoog)dringendheid” zo benadrukt Veerle Custers.

In het laatste geval zal één van de medewerkers van Woonburo Custers dan ook zo snel mogelijk contact kunnen opnemen met de beller in kwestie én dit zonder te pas of te onpas gestoord te worden op hun (privé) mobiel nummer.

“Kortom, wij zijn erg tevreden over de samenwerking met Solutel en wij appreciëren



vooral hun persoonlijke aanpak in functie van onze noden, waardoor wij met deze service het verschil kunnen maken” zo besluit Veerle Custers.



[www.woonburocusters.be](http://www.woonburocusters.be)

## “ZIJ ZIJN ÉÉN VAN ONS” PETER FRANCEN, Home Watch

*Home Watch, gespecialiseerd in beveiligingsoplossingen zoals camerabewaking, alarmsystemen, video- en parlofonie, brandkasten en -centrales....doet sinds mei 2008 een beroep op Solutel om inkomende telefonische oproepen te verwerken.*

“Als alarminstallateur zijn wij (of beter ‘moeten wij’) immers 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar” zo stelt Peter Francen, zaakvoerder van Home Watch.

“Vóór onze samenwerking met Solutel was ik altijd bereikbaar en dat was echt niet meer vol te houden. Ik werd op elk, ook ongelegen, moment gestoord.”

Momenteel is de gemoedsrust van de heer Francen dan ook heel wat beter want de doorschakeling van het telefoonverkeer is doodeenvoudig.

“Solutel is er altijd (ook ‘s nachts) als wij het willen. In wezen beschouwen wij hen als één van ons en ook onze klanten hebben dit gevoel...” zo benadrukt Peter Francen.

Kortom, de dienstverlening van Solutel voor Home Watch evolueerde van ‘reddende engel’ naar een ‘onontbeerlijke partner’.

“Een must voor iedere kleine en grote onderneming die zijn klanten respecteert en een extra service wil brengen”.



[www.homewatch.be](http://www.homewatch.be)

Peter Francen : “Bovendien wil ik nog bijkomend benadrukken dat wij nog niet één ontevreden klant hebben gehad wat Solutel betreft en dat nog niemand een opmerking heeft gehad over onbeleefdheid of incompetentie.”

Met andere woorden...Home Watch is uiterst tevreden.

# OOK TOTAALPROJECTEN...



Solutel's dienstverlening is niet onder één hoedje te vatten. Een recent uitgevoerd totaalproject voor Brilliant Services, gespecialiseerd in juwelierskunst, is daarvan een duidelijk voorbeeld.

Om de nodige en accurate communicatie te voeren rond hun 'ontdekkingsdagen' deed Brilliant Services immers een beroep op Solutel. En dit voor volgende onderdelen :

research en toelevering van een adressenbestand bestaande uit de adressen van juweliers in de Benelux, grafische vormgeving en coördinatie van het drukwerk, de telefonische opvolging van de mailing en de responsverwerking via telefoon, fax en e-mail.

Brilliant Services maakt al geruime tijd tevreden gebruik van het telesecretariaat. Hierdoor waren ze ervan overtuigd dat het communicatieluw van hun event in goede handen was en de gewenste effectiviteit zou hebben. De resultaten logen er dan ook niet om.

[www.brilliant-services.com](http://www.brilliant-services.com)

**WAT  
DOET  
SOLUTE  
VOOR**

## DIRECT MARKETING

- Kwalitatieve adressenbestanden leveren
- Wervelende teksten schrijven
- Creatieve ontwerpen maken
- Drukwerk coördineren
- Mailing verwerken (personaliseren, vouwen, onder omslag brengen)
- Postafgifte aan de beste tarieven
- Mailing opvolgen
- Respons verwerken (via telefoon, fax, e-mail, post)

### Uw voordeel:

- één contactpersoon van start tot einde
- continue rapportering
- duidelijke offerte

## HOE ERVAREN ONZE KLANTEN DE SAMENWERKING MET SOLUTEL?

*"Solutel reageerde snel en goed op onze wensen en specifieke aanvragen. De service die ze brachten was beter dan we verwacht hadden, het design dat ze op onze enveloppen zetten was ideaal. Hun kennis van het vak en hun inzet om alles tot in de puntjes af te werken maken Solutel de ideale partner, zeker ook voor ons evenement Sporza Musica."*

*Solutel, bedankt!*

Sophie Detremmerie,  
Zakelijke directeur Festival van Vlaanderen Brussel  
[www.festival-brxl.be](http://www.festival-brxl.be)

*"Wij zijn uiterst tevreden over de DM aanpak van Solutel. Professioneel, snel en scherp geprijsd. Voor herhaling vatbaar!"*

Sofie Cardoen,  
Wagens Cardoen  
[www.cardoen.be](http://www.cardoen.be)

# ACTIEFAX

- JA!** Vertel me hoe Solutel me kan steunen via:
  - Telesecretariaat
  - Direct Marketing
  - Telemarketing
  - Secretariatsdiensten
  
- JA!** Een Solutel-medewerker kan vrijblijvend contact met me opnemen.
  
- JA!** Ik heb interesse in de telesecretariaat vakantieformule.

BEDRIJF:

NAAM:

FUNCTIE:

STRAAT:

NUMMER:

POSTCODE:

TELEFOON:

FAX:

E-MAIL:

Solutel geeft uw gegevens nooit aan derden.

Ik fax dit blad naar 011/260.199

## Ongeduldig?

Neem de telefoon en bel meteen naar 011/260.180. U krijgt er antwoord op al uw vragen over de mogelijkheden van samenwerking. Een mail kan ook: [info@solutel.be](mailto:info@solutel.be)



### Wat is uw doel?

Wil u een "simpel" product aan de man brengen? Gebruik dan een verkoopbrief. Beter nog! Maak een triootje van een verkoopbrief aangevuld met een troevenblad en antwoordkaart.

Gaat het om een dienst, een duurder of complex product? Dan zullen uw klanten waarschijnlijk niet dadelijk kopen. U moet eerst een reactie uitlokken om de prospect daarna te kunnen overtuigen. Gebruik daarom de prospectiebrief met een antwoordkaart of -fax.

### De prospectiebrief:

- lokt klanten
- geeft niet te veel informatie prijs
- is nooit langer dan één bladzijde
- zet aan tot actie

### Krijgt u reacties op de prospectiebrief?

Dan is het de beurt aan uw verkoper, vertegenwoordiger of telemarketeer om zich te bewijzen. Of ... tijd voor de verkoopbrief.

### De verkoopbrief:

- moet volledig zijn
- mag toch niet te lang zijn
- legt het accent op de voordelen
- overtuigt de lezer

U merkt het! Het is niet zo simpel als het lijkt. Wij helpen u om uw doel te bereiken en uw mailing te rendabiliseren.

Bel ons op het nummer 011 260 180 of gebruik het faxformulier.

# Solutel

in het kort

## Telesecretariaat

Telefoonpermanentie  
Medisch Telesecretariaat  
Contact Center

## Direct Marketing

Adressenbestanden  
Ontwerp & Copywriting  
Postale mailing • Faxmailing • E-mailing

## Telemarketing

Leads • afspraken genereren  
Markt-, tevredenheidsonderzoek & enquêtes  
Optimalisatie database

## Secretariatsdiensten

Data-entry  
Bestandsbeheer  
Responsverwerking  
Tekstverwerking



## TELESECRETARIAAT VAKANTIEFORMULE

Terwijl u geniet van een welverdiende vakantie beantwoorden wij uw oproepen.

Vanaf 1 dag tot enkele weken, wij kunnen zelfs uw faxen en e-mails beantwoorden.

**HET SOLUTEL-TEAM WENST U PRETTIGE EINDEJAARSFEESTEN!**