

## “EINDELIJK.”

**MEVR. LIESBETH DEVREKER**  
Coördinator Artsenkring Halle & Omgeving

*‘Eindelijk!’*

Slechts één woord... maar door de intonatie en de bijhorende zucht van verlichting, is het belang van de samenwerking tussen de Artsenkring Halle en Omgeving én Solutel meteen duidelijk.

“Wij zijn dan ook geen tevreden klant maar een ‘super tevreden’ klant” zo benadrukt mevrouw Liesbeth Devreker meermaals tijdens het gesprek.

“Als coördinator van de Artsenkring Halle & Omgeving wens ik immers dat al onze taken opgelegd door de Federale Overheid - waaronder de telefonische wachtpermanentie voor 93 huisartsen - vlekkeloos verlopen”.

En dat deze permanentie in het verleden niet altijd liep zoals het hoort was voor mevrouw Devreker het sein om haar licht op te steken bij een aantal telesecretariaten die deze service tot hun core-business rekenen.

“In het verleden heeft Artsenkring samengewerkt met 2 andere telesecretariaten die om verscheidene redenen niet aan onze vraag voldeden. Na lang zoekwerk koos Artsenkring Halle uiteindelijk voor Solutel.”

“Sinds we samenwerken met Solutel is het muisstil aan de zijde van de patiënten... wat betekent dat de telefonische service

optimaal is, want we kregen tot op heden nog geen enkele klacht of opmerking. Meer zelfs, vanaf het eerste weekend (Solutel doet telefoonpermanentie van vrijdag 20u tot maandag 8u) werd de wachtdienst telefonisch perfect uitgevoerd. Zelfs de huisartsen van onze wachtdienst laten hun erkentelijkheid blijken”, geeft mevrouw Devreker tevreden aan.

Kortom, Solutel is volgens mevrouw Devreker de beste keuze als u op zoek bent naar een telesecretariaat om wachtdiensten telefonisch in goede banen te leiden.

En zij kan het weten...



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



v.z.w. Artsenkring  
Halle en Omgeving

# “EEN VERBETERING VAN ONZE CONCURRENTIEPOSITIE....”

**DHR. CARL BUYENS**  
*Zaakvoerder Carl Buyens Immobiliën*

Immobiliënkantoor Carl Buyens en Solutel vonden mekaar via een vrijblijvende mailing. Een bewijs dat goed opgestelde mailings niet rechtstreeks in de prullenbak belanden.

“Als immobiliënkantoor is het voor ons erg belangrijk om, ten gevolge de toegenomen concurrentie in onze sector de laatste jaren, enkele meerwaarden aan te bieden in onze diensverlening” zo geeft zaakvoerder Carl Buyens aan.

Naast een eigen magazine en een juridische expert in loondienst, is ook de bereikbaarheid met een ‘vast’ nummer zowel in het weekend als na de kantooruren tot 22u één van de factoren waarmee het immobiliënkantoor zich tracht te onderscheiden.

“We wensen niet zoals veel concurrenten onze bereikbaarheid te communiceren met een mobiel nummer want niets is zo storend als een gsm-oproep terwijl je in gesprek bent met iemand anders. Vandaar dat wij opteren voor een vast nummer dat ook in het weekend en na de kantooruren bereikbaar is” zo verduidelijkt Carl Buyens.

Het is niet de eerste maal dat het kantoor met een telesecretariaat samenwerkt.

“Ook in onze beginperiode, toen ik nog alleen aan de slag was, werd de telefoonpermanentie tijdens kantooruren door derden verzorgd. In de loop der jaren nam echter ons personeel die taak over”.

Nochtans greep het kantoor, net omwille van haar streven naar een meerwaarde voor haar klanten, recent terug naar een telesecretariaat om haar telefoonpermanentie uit te breiden.

“Met tevredenheid van onze zijde...want het aantal telefoontjes na de kantooruren en in het weekend mag je niet onderschatten. En de mensen van Solutel weten precies wat ze moeten antwoorden, hoe ze de klanten kunnen verderhelpen en of het al dan niet dringend is.”

Bovendien gaat het nog een stukje verder :“ mensen aanzien ons als het kantoor dat steeds bereikbaar is... met andere woorden is er ook een stukje imagovorming” zo besluit Carl Buyens.



**Carl BUYENS.be**  
IMMOBILIËN

## “WAT SERVICE & KWALITEIT BETREFT, LIJKEN ONZE FIRMA’S OP ELKAAR...”

**MEVR. LINDA LAMBERT**

*Financial Manager, bvba Eeval*

“Service en kwaliteit is ons stokpaardje. Op die manier kunnen wij immers het verschil maken én diezelfde prioriteiten vonden we ook terug bij Solutel...”

Aan het woord is mevrouw Linda Lambert van de firma Eeval. Zij zijn gespecialiseerd in de renovatie, het onderhoud en de herstelling van bestaande liften.

“De aangename, professionele en niet opdringerige indruk die de heer Winand Thys van Solutel bij mij - tijdens een prospectiebezoek - naliet, heeft geleid tot een effectieve samenwerking waar wij tot op heden heel erg tevreden van zijn. Onze toenemende groei én de veelvuldige afwezigheid op bureau, vergaderingen met klanten, opmeten van installaties, opleveringen... zijn de oorzaak dat wij - als jonge ondernemer - zelf geen vaste telefoonlijn, en zeker niet 24u/24u, kunnen bemannen” zo stelt mevrouw Lambert.

Dit is nochtans noodzakelijk als je actief bent in de liftensector. Want de regelgeving is dat liften mét telefoontoestel steeds een beschikbare respondent vereisen, ongeacht het tijdstip.

“En de doorschakeling naar één van onze gsm-toestellen was niet langer een optie. Het kwam immers voor dat er geen ontvangst of netwerk was...” aldus mevrouw Lambert.

De keuze voor Solutel is dan ook voor Eeval de ideale oplossing om bereikbaar te zijn wanneer dat nodig is.

“Zij waren én zijn de meest discrete & professionele firma die wij contacteerden en zij mogen terecht verkondigen dat hun service en kwaliteit er bovenuit steekt!”

“Want af en toe neem ikzelf een steekproef en stel ik vast dat ze altijd even vriendelijk en beleefd zijn én dat er met gepaste professionaliteit wordt geluisterd en gerapporteerd.

Ook bij aandringen van de beller om hem of haar toch door te verbinden wordt adequaat gereageerd door Solutel” zo stipt mevrouw Lambert aan.

“Wij wensen Solutel dan ook nog veel succes en kunnen alleen maar stellen dat ze voort moeten doen zoals ze bezig zijn”.



# ACTIEFAX

**JA!** Vertel me hoe Solutel me kan steunen via:

- Fulfilment
- Direct Marketing
- Telemarketing
- Secretariatsdiensten

**JA!** Een Solutel-medewerker kan vrijblijvend contact met me opnemen.

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)

## PROFESSIONELE TEKSTEN VOOR UW WEBSITE

Hou rekening met onderstaande punten. Zo vermijdt u dat de bezoekers aan uw website snel wegstappen.

### DUIDELIJKE STRUCTUUR

Volgens recente studies beoordeelt een surfer op maximum 3 seconden een webpagina. Zorg er dus voor dat de juiste kernpunten dadelijk in het oog springen.

Hou een alinea op uw website zo kort mogelijk en behandel hierin slechts één onderwerp. Laat de alinea telkens voorafgaan door een korte titel die dat onderwerp samenvat.

Gebruik opsommingen, waar het kan, om je kernpunten te verduidelijken. Want lijstjes geven een overzichtelijke indruk en geven de pagina ook meer ruimte. Dit alles bezorgt meer comfort aan de lezer.

### TO THE POINT

Kom dadelijk ter zake want de bezoeker wil heel snel weten of de pagina die hij bezoekt ook de informatie bevat die hij nodig heeft. Vat alles goed samen maar vergeet zeker geen essentieel deel te vermelden. Want dan speel je mogelijk een geïnteresseerde bezoeker kwijt.

### HYPERLINKS MET EEN MEER- WAARDE

Maak in een artikel regelmatig gebruik van informatieve links naar andere artikels of webpagina's. Maak met de tekst die naar de andere pagina verwijst ook goed duidelijk waar de bezoeker terecht zal komen en wat er daar te vinden is.

### TAALFOU'D'T

Uw website draagt bij aan de ondersteuning van het bedrijfsimago. Controleer de teksten dan ook minutieus op taalfouten.

### EENVOUDIGE ZINNEN

Vermijd ingewikkelde constructies en bombastisch taalgebruik. Hierdoor kan het zijn dat de lezer er te lang over moet doen om tot de kern te raken. En 3 seconden zijn erg snel voorbij...



### 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

### Fulfilment

Data-entry  
Bestandsbeheer  
Responsverwerking  
Tekstverwerking

## SOLUTEL KLANT = TEVREDEN KLANT

Kwaliteit en flexibiliteit dragen we hoog in het vaandel.

Advies, continue evaluatie en klanttevredenheid staan centraal.

U heeft één aanspreekpunt voor al uw vragen en contacten.

Ons motto: Uitbesteed is welbesteed !