

“COMPETENT EN MET DE JUISTE TOON...”

KAREN DILISSEN

Zaakvoester Decotrap



‘Optimale klantencontacten’ zijn voor elke onderneming van essentieel belang.

Dit geldt eveneens voor het prille familiebedrijf Decotrap.

Met haar specialisatie in ‘het bekleden van bestaande trappen in hout of kunststof’, neemt deze jonge onderneming immers een unieke plaats in op de Belgische markt.

Het telefoonverkeer beschouwen zij, terecht, dan ook als een waardevolle bondgenoot in hun zakelijke contacten.

Niet alleen investeerden zij daarom in een gratis 0800-nummer maar ook en vooral doen zij een beroep op Solutel voor hun telefoonpermanentie.

“Wij wensen altijd bereikbaar te zijn voor onze klanten” zo vat Karen Dilissen het in één zin samen.

Decotrap koos voor haar telefoonpermanentie, na een informatieronde, dan ook voor Solutel omwille van hun vriendelijke, juiste én veelal informele benadering.

“Wij zijn meer dan tevreden over de service van Solutel, zowel in hun aanpak als in hun inhoudelijke benadering van de inkomende telefoontjes” aldus Karen Dilissen.

Aan de hand van de 10 meest voorkomende vragen weet Solutel precies wat te antwoorden. Dit zowel in het nederlands als in het frans. En tweemaal per dag wordt Decotrap geïnformeerd over het telefoonverkeer waarbij enkel de dringende zaken worden doorgeschakeld naar het mobiele nummer.



www.decotrap.be

Dat Decotrap af en toe een ‘test’-telefoontje pleegt te doen heeft Solutel ondertussen ook ervaren... “maar telkens wordt er op een competente wijze én op de juiste toon geantwoord” zo besluit Karen Dilissen.

“NET ZOALS AIRCO IN EEN WAGEN”

STEFAAN SWIMBERGHE

Zaakvoerder-vennoot DMC



www.documentmapping.be

www.werfdoeken.be

Misschien een niet alledaagse vergelijking, maar op de vraag wat Solutel voor hem betekent, is het antwoord van de heer Stefaan Swimberghe méér dan verhelderend, want zo stelt hij: “als je éénmaal van de telefoonpermanentie gebruik maakt, kan je niet meer zonder. Net zoals airco in een wagen.”

Logisch ook, het runnen van DMC samen met vennoot Paul Griffiths, bestaat immers ook en vooral uit klantenbezoek en onderhandelingen met leveranciers, waardoor ze vaak niet op kantoor zijn.

DMC, als onafhankelijk adviesbureau, is voornamelijk actief inzake consulting met betrekking tot printers en copiers. Zo adviseren zij, volgens het ‘no cure, no pay’-principe, vooral scholen, instellingen en bedrijven. Vaak is er immers nood aan degelijk, niet merkgebonden advies inzake specifieke printbehoeften. Tevens, weliswaar in mindere mate, is DMC ook actief in groot formaatprinting en dit op allerhande materialen.

Zo mag DMC voor haar consulting-activiteiten o.a. het L.U.C., de KHLIM en SGS Belgium tot haar klanten rekenen. “Een professionele uitstraling, ook via onze telefonische contacten, is dan ook noodzakelijk” zo benadrukt Stefaan Swimberghe. Daarom activeert DMC op variabele tijdstippen de telefoonpermanentie van Solutel.

En dit tot hun grote tevredenheid. “Wij hebben zelfs al een relatie doorverwezen naar Solutel” aldus Stefaan.

“Wij zijn vooral tevreden over hun dagelijkse gedetailleerde mailverslagen met betrekking tot de inkomende telefoontjes, want dit laat ons veelal toe om ‘goed voorbereid’ terug te bellen. Ik kan Solutel dan ook aan iedereen aanraden” zo besluit Stefaan Swimberghe.

SOLUTEL AGENDA - EENVOUDIG GOED

De Solutel agenda is speciaal ontwikkeld voor (para)medici en iedereen die nood heeft aan een gebruiksvriendelijk afsprakenbeheer.

Als beheerder van de agenda beheert u eenvoudig en snel:

- uw beschikbare periodes per dag/week/maand
- de lengte van de afspraken
- de velden die ingevuld moeten worden tijdens de boeking

U heeft nog een groter voordeel wanneer u de agenda combineert met ons (medisch) telesecretariaat. Wij boeken voor u de afspraken waardoor u weer tijd heeft voor uw belangrijke taken. U kan uiteraard ook nog zelf afspraken vastleggen zonder het gevaar van dubbele boekingen.

De tevredenheid van de gebruikers staat centraal. Het systeem wordt dan ook continu verbeterd. Zo kan u nu kleuren toekennen aan bepaalde types van afspraken (consultatie, huisbezoek, operatieve ingreep...). U kan de categorieën en kleuren zelfs vrij bepalen.

Binnenkort zullen de telesecretariaat klanten, die gebruik maken van de agenda, hun berichten ook kunnen bekijken in de agenda toepassing. Weer een belangrijke verbetering!

Ga nu naar www.solutelagenda.be en ontdek zelf de vele voordelen.

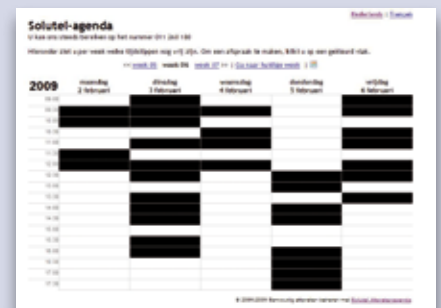
U kan 30 dagen gratis en vrijblijvend proberen.



Scherm voor boeking



Beheerscherf



Scherm voor patiënten/klanten

“MIJN AGENDA? DAT MOET JE AAN SOLUTEL VRAGEN...”

Neuroloog dokter Van Deun



Dat huisartsen zo goed als permanent telefonisch bereikbaar moeten zijn, is voor vele mensen een evidentie. Maar dit geldt in de geneeskunde evenzeer voor specialisten, zo leert ons het gesprek met neuroloog dokter Van Deun.

“Zelf ben ik maar een aantal voormiddagen per week actief in mijn praktijk” zo stelt dokter Van Deun, “en iemand moet natuurlijk de telefoon beantwoorden, ook namiddag en desgewenst 's avonds”.

En om dit in de praktijk te brengen, doet dokter Van Deun een beroep op Solutel: “deels uit noodzaak omdat we sinds een jaar één secretaresse minder in de praktijk hebben, waardoor het agendabeheer in het gedrang kwam”.

Sinds maart 2008 wordt de agenda en het inkomend telefoonverkeer dan ook verzorgd door Solutel: “meestal vanaf 13 u en ook op de dagen dat ik (en de secretaresse) er niet ben” zo geeft dokter Van Deun aan. Een relatie die van in het begin goed zat... “Na raadpleging in de gouden gids zag ik dat Solutel gevestigd was in Diepenbeek en ben ik op weg naar huis - ik woon in Borgloon - eens binnengesprongen bij Solutel... en dit nog steeds tot mijn grote tevredenheid” aldus dokter Van Deun.

Een samenwerking zonder één misverstand, zonder één klacht, zonder één fout gedurende het eerste jaar... dokter Van Deun kan dan ook niet genoeg herhalen dat hij al veel vroeger een beroep had moeten doen op Solutel.

KRACHTIGE EN PROFESSIONELE E-MAILCAMPAGNES



Onze visie is het aanbieden van flexibele oplossingen aan onze klanten. De Solutel e-mailcampagnes zijn hiervan een treffend voorbeeld. U kiest de beste en gemakkelijkste oplossing voor uw bedrijf.

Solutel verzorgt uw e-mailcampagne van opmaak tot verzending.

U levert het nodige materiaal (beelden, teksten...). Wij verzorgen de professionele opmaak van uw boodschap geschikt voor zowel MS Outlook als Lotus Notes gebruikers en in lijn met uw bestaande huisstijl. Het importeren van uw e-mailadressen doen we aan de hand van de database die u ons toestuurt. Daarna ontvangt u een test-mail. U geeft ons een 'GO' waarna de e-mails razendsnel worden verstuurd door ons krachtig en veilig platform.

Na 24h ontvangt u een gedetailleerd rapport.

Ideaal voor bedrijven die sporadisch gebruik maken van e-mailcommunicatie of het rendement ervan willen testen.

U maakt en beheert uw campagnes zelf via het Solutel e-mailingplatform

Hierbij importeert en beheert u zelf uw e-mailadressen die u kan indelen in categorieën. U kan naast een aantal standaard velden (naam, voornaam...) ook een vrij veld gebruiken. Hierdoor kan u de boodschap zeer persoonlijk versturen.

De opmaak van het e-mailbericht doet u in 1-2-3 via de zeer gebruiksvriendelijke wizard. U kan een aantal standaard templates gebruiken of we kunnen een template ontwikkelen volledig conform uw huisstijl. Voor de meer gevorderde gebruikers is er de html-editor die u nog meer flexibiliteit biedt voor de opmaak van uw boodschap.

Uw grootste voordelen bij het gebruik van het Solutel e-mailplatform:

- Eenvoudig beheer van uw e-mailadressen met automatisch uitschrijfbeheer.
- De ontvanger kan zijn gegevens automatisch bijwerken via de updatefunctie onderaan de e-mail.

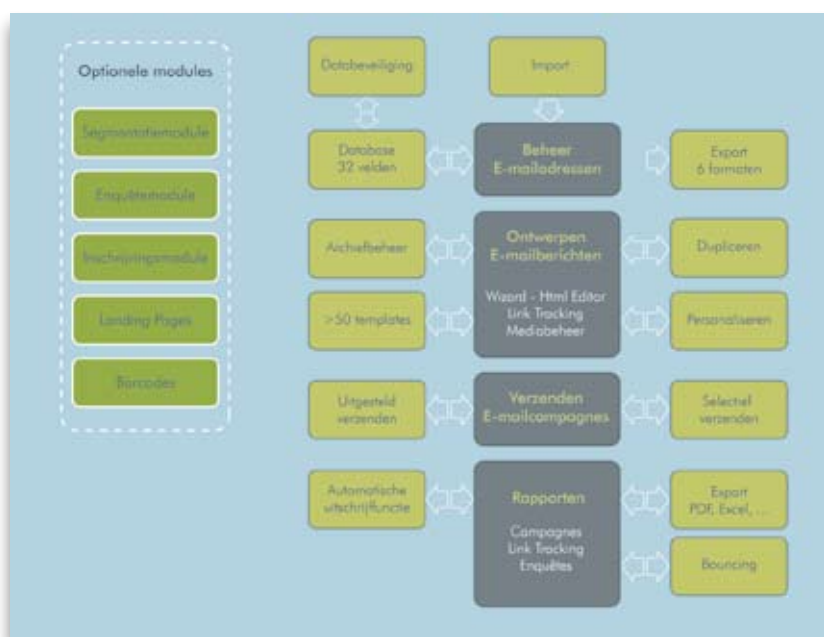
- De berichten stralen professionaliteit uit.
- Campagnes kunnen uitgesteld worden verzonden.
- Duidelijke rapportering met daarin o.a. het aantal verstuurd en gelezen e-mailberichten, de uitschrijvingen en bouncings.
- Linktracking: zo kan u zien hoe vaak alle linken werden aangeklikt, door wie en wanneer.

Extra mogelijkheden:

- *Online enquêtemodule:* maak in een handomdraai een online enquête. Uw relaties kunnen rechtstreeks vanuit het e-mailbericht deelnemen en de antwoorden worden volledig automatisch opgeslagen en verwerkt in overzichtelijke rapporten.
- *Online inschrijfbeheer:* koppel een digitaal inschrijvingsformulier aan uw e-mailbericht. Inschrijvingen worden automatisch verwerkt en ons platform houdt 2 lijsten bij. Namelijk van degene die zich hebben ingeschreven en een lijst van degene die zich nog niet hebben ingeschreven. Ideaal dus om een reminder te sturen naar de twijfelaren.
- *Barcodes:* wanneer iemand het inschrijfformulier invult en terugstuurt, ontvangt hij automatisch een inschrijvingsbevestiging met een barcode. Dit print men af en brengt men mee naar het event. Geen lange wachtrijen meer.
- *Segmentatie module:* hierdoor kan u 30 velden koppelen aan elke relatie waardoor u een doorgedreven selectie kan uitvoeren op uw mailinglijsten.

Aarzel niet en contacteer ons voor meer informatie!

P.S. : Wij kunnen ook e-mailadressen aanleveren geselecteerd a.h.v. activiteit, regio, aantal werknemers, omzet...



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 wens meer info over:
- Solutel Agenda
 - E-mailcampagnes

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

TIPS VOOR EEN GESLAAGDE E-MAILCAMPAGNE

- **Verstuur B2B e-mails op dinsdag, woensdag of donderdag**
Ongeveer 2/3 van alle e-mails worden op deze dagen geopend.
- **Wacht op het juiste tijdstip**
E-mails naar professionelen verstuur je het best tussen 11h00 & 15h00.
De periode tussen 17h00 & 20h00 is dan weer perfect voor het uitzenden van uw campagne naar particulieren.
- **Gebruik een kort onderwerp**
De openingsratio van onderwerpen tot 49 karakters ligt 12,5% hoger dan langere onderwerpen.
Plaats de naam van uw bedrijf, website, nieuwsbrief... in de onderwerpregel.
- **Plaats hyperlinks i.p.v. bijlagen**
Bijlagen worden vaak geblokkeerd door firewalls en virusscanners. Spamfilters zijn hier ook zeer gevoelig voor. Gebruik daarom een hyperlink naar het document op een webpagina.
- **Vermeld uw call to action in het begin**
Zo vermijdt u dat men naar beneden moet scrollen om het doel van uw e-mail te achterhalen.
- **Personaliseer uw e-mails**
Zo verhoogt u de respons.
- **Accentueer de antwoordmogelijkheden**
Plaats een duidelijke link naar een antwoordformulier en/of vermeld duidelijk uw e-mailadres, telefoon- & faxnummer.
- **Hou rekening met de respons**
Zorg ervoor dat je de reacties kan verwerken want een goede campagne levert veel respons op. Vooral de eerste uren na de verzending.



**GEEF UW OMZET EEN BOOST!
CONTACTEER ONS NU!**

 **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

SOLUTEL KLANT = TEVREDEN KLANT

Kwaliteit en flexibiliteit
dragen we hoog in het
vaandel.

Advies, continue evalua-
tie en klanttevredenheid
staan centraal.

U heeft één aanspreek-
punt voor al uw vragen
en contacten.

Ons motto: Uitbesteed
is welbesteed !