

SOLUTEL ACHTER DE SCHERMEN

Bea Vanbockryck en Winand Thys leerden elkaar kennen op hun vorig werk, waar Bea verantwoordelijk was voor de administratie en boekhouding en Winand voor de commerciële afdeling.

En al snel groeide de idee om samen een eigen bedrijf te starten.

In mei 2007 werd dan ook gestart met B-E-A. Dit stond voor Bedrijfshulp & Externe Administratie. Hierbij lag het accent op administratieve ondersteuning.

Al snel bleek dat de vraag naar telefonische ondersteuning het grootst was. Gevolgd door commerciële dienstverlening.

Ze beslisten dan ook om de dienstverlening aan te passen. Op 13 juni 2007 werd de nieuwe vennootschap gestart met de naam "Solutel". De idee hierachter is om oplossingen aan te bieden (Solutions) met het accent op telefonische dienstverlening (Telephone). Er werd gekozen om de kantoren te vestigen in Diepenbeek, vooral door de goede bereikbaarheid.

Bea en Winand wilden 4 diensten aanbieden die complementair waren maar evengoed los van elkaar konden worden gezien. Als één van de enige bedrijven in België konden zij nu volledige campagnes uitvoeren van begin tot einde. Van prospectie, het versturen van mailings, telefonische opvolging, het opvangen van respons via telefoon/fax/e-mail tot het volledig administratief verwerken van de reacties.

De trend was gezet. Meer dan een jaar na de start zien we dat de groei zich het sterkst uit in de tak "Telesecretariaat" omdat er veel belang gehecht wordt aan telefonische bereikbaarheid. Dit gevolgd door "Direct marketing" en "Telemarketing".

Onze visie: ons onderscheiden door onze flexibiliteit & persoonlijke aanpak waarbij onze medewerkers de grootste toegevoegde waarde zijn.



De communicatie met onze klanten en potentiële klanten is voor ons zeer belangrijk. Daarom dat we ervoor gekozen hebben om u driemaandelijks op de hoogte te houden via onze nieuwsbrief. We stellen u dan ook met trots de eerste uitgave voor.

Laat ons weten wat u ervan vindt!

SOLUTEL ALS PARTNER VAN 1001 LISTES

Hoe divers de dienstverlening van Solutel kan zijn, wordt treffend geïllustreerd door haar activiteiten voor 1001 listes, een van origine Franse online-aanbieder van huwelijks-, geboorte- en andere geschenklijsten.

Het principe van 1001 listes is éénvoudig: uit meer dan 150 winkels in België kunnen bruidsparen hun geschenken selecteren en als dusdanig hun trouwlijst samenstellen met producten die deze winkels aanbieden.

De genodigden kunnen dan via het internet of via de telefoon bij 1001 listes hun cadeau kiezen en reserveren.

De pasgetrouwden (of kersverse ouders, of jarige of...) kunnen vervolgens hun geschenken afhalen in de verschillende winkels.

Het concept is ontstaan in 1999 en is zonder meer een succes. Vandaag, 9 jaar later, hebben

al meer dan 20 000 koppels hun lijst via 1001 listes bekendgemaakt. Daarnaast zijn er ook nog de geboorte- en geschenklijsten die steeds meer aan belang winnen.

Om deze groei in goede banen te leiden (ook in België en meer specifiek de Vlaamse markt) werd Solutel onder de arm genomen om de Nederlandstalige reserveringen via telefoon te coördineren en tot een goed einde te brengen. Niet alleen betekent dit voor 1001 listes tijds-winst maar bovendien worden de mensen die een cadeau kiezen ook in hun moedertaal verder geholpen.



www.1001listes.be

Medewerkster Karima Marrakchi van 1001 listes stelt dan ook enthousiast: "wij hebben Solutel eenvoudig via het internet leren kennen en werken sinds april met hen samen en dit tot onze grote tevredenheid".

“ALTIJD EN ONMIDDELLIJK BEREIKBAAR ZIJN IS VOOR ONS EEN PRIORITEIT - OOK IN HET WEEKEND EN 'S NACHTS”

PIETER MOERS - TAKELDIENST MOERS

Solutel, meer specifiek de afdeling telesecretariaat, neemt sinds een jaar de telefoonpermanentie van takeldienst Moers voor haar rekening.

Een beslissing die men zich bij het depannage-bedrijf nog niet beklagd heeft.

“Waar we vroeger zelf dag en nacht in de weer waren met onze gsm hebben we het nu relatief rustig in het weekend en 's nachts” aldus Pieter Moers.

Elke avond van 20u tot 07u 's morgens en in het weekend vanaf zaterdagavond 18u tot 07u maandagmorgen wordt de telefoon door de medewerkers van Solutel opgenomen. “Of het nu een particuliere persoon is of de politie of een pechverhelpingsdienst zoals Touring of VAB... de mensen van Solutel weten perfect wat te zeggen en hoe te handelen” stelt Pieter Moers. “Bovendien, en dit is het allerbelangrijkste, nemen zij onmid-

dellijk de telefoon op en coördineren zij het verdere communicatieverkeer met mezelf of onze chauffeurs” verduidelijkt Pieter.

En het is net deze service die Solutel positief onderscheidt van het telesecretariaat waar Moers vroeger mee werkte.

Pieter : “Het is net of wij het callcenter afgeschaft hebben...want we krijgen geen enkele klacht meer binnen”.

Niet evident als je weet dat er toch gemiddeld zo'n 30 oproepen per nacht kunnen genoteerd worden.

Naast het gebruiksgemak is ook het professionele handelen van Solutel een pluspunt voor takeldienst Moers. “Niet alleen spelen zij perfect in op de inkomende gesprekken

(zo wil de politie snel geholpen worden daar waar anderen eerder nood hebben aan gedetailleerde informatie) maar ook bezorgen zij ons een volledig rapport van alle gesprekken met de nodige op- of aanmerkingen” zo voegt Pieter toe.

Kortom....flexibiliteit, gebruiksgemak, vertrouwen en professionaliteit zijn de trefwoorden in de samenwerking van Solutel en takeldienst Moers. “Ik kan hen aan elkeen die behoefte heeft aan telefoonpermanentie aanbevelen” zo besluit Pieter Moers.

www.moerstakeldienst.be





ariës
FILING ESSENTIALS

**“ZEER BETROUWBAAR,
SNEL EN EFFICIËNT”**

DHR. RICK DE VRIES
ARIËS

www.aries-document.eu

De heer de Vries is erg lovend over de samenwerking tussen Ariës en Solutel's divisie die verantwoordelijk is voor faxmailingen.

“Dergelijke zaken moet je immers niet zelf doen maar overlaten aan specialisten” zo stelt Rick de Vries.

Voor Ariës, actief in archiefbeheer met unieke 'documentbeheersystemen' waarbij informatiebeheer, plaatsbesparing, tijds- en kostenbesparing centraal staan is een effectieve, perfect uitgevoerde en gecoördineerde faxmailing dan ook erg belangrijk.

Niet alleen neemt Solutel de selectie van de juiste faxnummers voor haar rekening (en dit is uitermate belangrijk want dit bepaalt de respons van de mailing) maar ook de uitvoering van de verzending. “En dit doen ze op een snelle, effi-

ciënte en erg betrouwbare manier. Zo wordt de verrekening van het aantal adressen dat niet kon verzonden worden onmiddellijk netjes op onze rekening teruggestort” zo stelt de heer de Vries erg lovend.

Nochtans is de faxmailing voor Ariës niet de meest eenvoudige doordat er 7 verschillende faxen op dezelfde dag verdeeld worden door heel het land naar 7 verschillende doelgroepen. “Maar los van de perfecte uitvoering zijn we ook erg tevreden over het kwalitatief zeer goede faxbestand, dat ons meer respons geeft dan een postmailing” zo stipt de heer de Vries aan.

Kortom... “ik kan Solutel ten stelligste aanbevelen voor organisaties, bedrijven of instellingen die nood en baat hebben bij een faxmailing” zo besluit Rick de Vries.

FAXMAILINGS ZIJN HIP!

Nu iedereen overspoeld wordt door e-mails zijn faxmailings terug de ideale manier om uw boodschap in de verf te zetten.

Bovendien is het ook nog één van de voordeligste vormen van one-to-one marketing. Want wij versturen uw faxen al vanaf 0,033 € per fax (excl. BTW).

Solutel zorgt voor een in het oog springende opmaak of u kan zelf uw boodschap kant-en-klaar aanleveren.

Ideaal om uw bestaand klantenbestand regelmatig op de hoogte te houden van promoties, nieuwe producten...

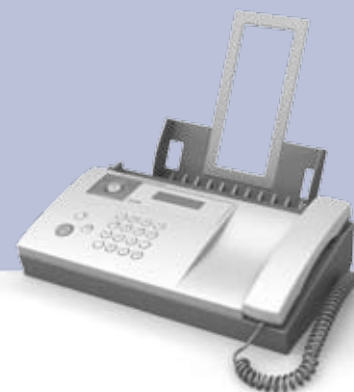
Maar de fax kan ook gebruikt worden voor prospectie. Heeft u geen bestand met faxnummers? Geen nood. Gebruik gewoon ons up-to-date faxbestand. U kan selecteren op regio, activiteit, aantal werknemers, omzet...

Maak uw faxmailing nog persoonlijker door er een beslisser aan toe te voegen. Want we kunnen de fax personaliseren tot 20 velden.

Wij versturen uw campagne snel & binnen de afgesproken termijn.

Na afloop van de actie ontvangt u een duidelijk overzicht (geslaagde faxen, niet geslaagde faxen, reden van mislukken, tijdstip van verzending...)

U betaalt enkel de geslaagde faxen! Aarzel dus niet en contacteer ons vandaag nog voor een vrijblijvende offerte en/of advies.



LIMBURG STERK BOUWMERK

Het provinciebestuur van Limburg, Bouwunie Limburg, Confederatie Bouw en de Limburgse mediapartners (Radio 2, Het Belang van Limburg en TVL) organiseerden op 7 juli een bouwvakkerentreffen op grote parkings aan de autosnelwegen.

Meer dan 5.000 Limburgse bouwbedrijven konden gratis T-shirts bestellen voor hun bouwvakkers. Dit kon telefonisch of via een bijgevoegd faxformulier.

Wat was de rol van Solutel in deze actie?

1. Verwerken & versturen van de aankondiging van de actie naar de bouwbedrijven samen met de nodige bestelinfo (via de Post).
2. Noteren en verwerken van telefonische bestellingen (24h/24).
3. Verwerken van de bestelfaxen.
4. Versturen van een bevestigingsbrief naar de bedrijven die een bestelling hadden geplaatst.

De volledige actie werd verwezenlijkt in 2 weken.

Waarom werd Solutel verkozen als partner?

Solutel kon deze actie volledig intern verwerken van A tot Z. Want als één van de weinige bedrijven in België beschikken ze INTERN over:

- machines voor de verwerking van mailings
- een contact center
- medewerkers die alle gegevens zorgvuldig inbrengen in het bestelsysteem (data-entry)

Voordeel voor de opdrachtgever: één contactpersoon die u begeleidt van bij de opstart en continu verslag uitbrengt van het verloop van de actie.



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.

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 “EFFECTIEF” TELEFOON- GESPREK

U heeft 15 seconden de tijd...

Dit is de tijd die de persoon aan de andere kant van de lijn nodig heeft om zich een beeld te vormen van u en/of uw bedrijf.



M.a.w. u heeft 15 seconden om de basis van uw imago op te bouwen. Dit vormt het platform (interesse, afkeer, verveling ...) voor de rest van het telefoongesprek.

Gebruik dit in uw voordeel en gebruik deze tijd om de juiste dingen te doen en te zeggen.

Het is zeer belangrijk om vanaf de eerste seconde een goede en krachtige indruk te maken.

Veel succes!

ENKELE TIPS:

- Ga rechtop zitten**
Een ingezakte houding hindert de ademhaling en zorgt voor een verkrampde spraak.
- Haal diep adem**
Doe dit voor u het gesprek start want dit brengt rust en een rustige spreektoon wekt betrouwbaarheid op.
- Tover een lach op uw gezicht**
Een glimlach zorgt ervoor dat u het gesprek vrolijk start en dit wordt (onbewust) opgemerkt door uw gesprekspartner.
- Goedemorgen, goedemiddag...**
Het eerste stukje van het eerste woord gaat altijd verloren en wordt door uw gesprekspartner onbewust zelf gereconstrueerd.
- Stel uzelf voor**
Stel u voor met uw eigen naam en uw bedrijfsnaam. Spreek langzaam want rustig praten wordt geassocieerd met betrouwbaarheid en autoriteit.

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 evaluatie en klanttevredenheid staan centraal.

U heeft één aanspreekpunt voor al uw vragen en contacten.

Ons motto: Uitbesteed is welbesteed !

VOLGEND NUMMER

Solutel's Direct
Marketing-activiteiten:
erg divers én vooral effectief.