

## Werkwijze

Voor uw klanten zal het net lijken of er vanuit uw kantoor de telefoon aangenomen wordt, afhankelijk van uw wens kunnen wij uw klanten naar u doorverbinden. Het samengevatte gesprek, als het niet wordt doorverbonden, wordt verwerkt in een bericht en dat ontvangt u dan per e-mail.

U kunt onze telefoondienst naar eigen wens inzetten, continu, tijdens uw training/workshop, tijdens uw vergaderingen, wanneer u ongestoord wilt werken, als er te veel telefoon tegelijk binnenkomt en als u aan het bellen bent, als u een presentatie geeft, aan de slag bent bij uw klant, of tijdens topdrukte in bepaalde seizoenen etc.

1. U verwerkt het telefoonnummer dat wij voor u gereserveerd hebben in uw centrale of schakelt via bijvoorbeeld \*21\*. Dat kan anders zijn per (mobiele) telefoon of provider (wij hebben een overzicht hiervan).
2. U drukt op de doorschakelknop (of activeert de doorschakeling via \*21 wanneer u telefoongesprekken door ons wilt laten aannemen).
3. Wanneer uw bedrijf gebeld wordt, verschijnt op ons computerscherm uw bedrijfsnaam en gaan wij aan de slag om de telefoon aan te nemen zoals u dat wenst.
4. Wij nemen op en presenteren ons als uw secretaresse of telefoniste.
5. Waar mogelijk beantwoorden wij vragen, ondernemen direct actie of geven aan dat u tijdelijk niet bereikbaar bent (daarom is de informatie van de Google Agenda is erg handig).
6. Indien nodig of wenselijk, zoals in urgente situaties of bij een mogelijke opdracht, schakelen we het gesprek door naar uw mobiele nummer/SMS / Skype.

## Veel gestelde vragen: FAQ

### Waarom zou u voor Online Secretaresse Brabant kiezen ?

Online Secretaresse Brabant is meer dan uw telefoniste op afstand en zoekt uitgebreide samenwerking met uw organisatie. Wij denken ook graag mee met uw back office proces. One stop shopping en time management zijn onze



speerpunten en wij proberen uw cliënt in één keer goed te bedienen. Dus als u een FAQ heeft dan kunnen wij uw klanten hierover inlichten. Online Secretaresse Brabant koppelt niet ieder beantwoord gesprek aan u terug. Per gesprek wordt minimaal de basisgegevens genoteerd: de (bedrijfs)naam, telefoonnummer van de beller, inhoud van de conversatie, de eventueel gewenste vervolgactie (zoals terugbellen), die acties die wij namens u hebben ondernomen en welke informatie wij hebben gegeven. In het intakegesprek /formulier zullen al deze zaken besproken en omschreven worden incl. de instellingen van de telefooncentrale/meldteksten etc..

### Worden alle gesprekken berekend ?

Niet berekend worden: Verkeerd verbonden gesprekken; dringende familie zaken ; sommige bellers geven aan dat zij een e-mail sturen of later terugbellen → als wij samen merken dat dit inderdaad gebeurt – wordt dit gesprek niet berekend. Als wij afspraken gemaakt hebben over call centers/cold calling die gesprekken worden dan ook niet berekend. Dus hoe beter de samenwerking hoe minder de kosten.

Voorbeeld: we komen erachter dat de “details in het intakeformulier” niet volledig zijn en u laat ons dan de oplossing weten naar aanleiding van een gespreksnotitie → dan berekenen wij dit gesprek niet.

## **Wat moet er gebeuren, voordat ik kan doorschakelen ?**

- U neemt contact met ons op en samen bespreken wij uw wensen.
- U ontvangt onze offerte, een intakeformulier en de algemene voorwaarden.
- Zodra wij alle gegevens getekend ontvangen hebben, nemen wij contact met u op om de zaken door te nemen en geven u een uniek doorkiesnummer.
- Wij programmeren onze centrale en u kunt dan gaan doorschakelen wanneer het u schikt.

## **Welke talen spreken de medewerkers ?**

Onze medewerkers spreken Nederlands, Duits, Engels en Frans

## **Hoe weet ik wie er gebeld heeft ?**

In een e-mail krijgt u de gegevens van het gesprek. Bij voorkeur geven wij één maal per dag een e-mail van alle gesprekken de dag. Indien u dat liever per gesprek zou willen ontvangen dan kunt u dat aangeven op het intakeformulier. Daarvoor worden er geen extra kosten in rekening gebracht!

## **Welke kantoor tijden hanteert Online Secretaresse Brabant ?**

Wij hanteren als standaard kantoor tijden van 8.00 uur tot 17.00 uur.

## **Binnenkomend gesprek na kantoor tijd.**

De klant die u belt na kantoor tijd en een voicemailbericht achterlaat, kunnen wij voor u de volgende dag laten wie er gebeld heeft of terugbellen als dat in de instructies staat. Indien u dat bij voorkeur liever zelf doet sturen wij u deze melding via de e-mail toe. Geeft u niets aan op het intakeformulier – vatten wij het bericht kort samen en sturen dit via e-mail naar u toe. (Let op! wel tijdig \*21 uitschakelen) en de volgende dag weer opnieuw via \*21 doorschakelen als u dit niet wenst.

## **Ik heb nog geen telefoonnummer, hoe gaat dat ?**

Heeft u nog geen telefoonnummer dat kan onze telefoniepartner hiervoor zorgen, zodat u uw 06 (privé)nummer niet bekend hoeft te maken. Onze partner in VOIP telefonie is Esrocom. Met als contactpersoon Mark Stoopman. Er zijn klanten die midden in een verhuizing zitten en die gebruiken het 085 nummer om op hun website te zetten.

## **Urgentie of spoed, hoe werkt dat ?**

Deze worden conform uw instructies afgehandeld, die u ingevuld heeft op het intakeformulier. De ene opdrachtgever wil dat wij spoedtelefoon doorverbinden aan een monteur (of hem separaat bellen); de andere wil een e-mailmelding ontvangen. U bepaalt overigens zelf welke gesprekken het predicaat 'spoed' krijgen. Belangrijk is natuurlijk ook te weten of ik u via Skype /SMS kan bereiken of op een ander tweede (mobiel) nummer voor deze situatie.

## **Zijn er online agenda mogelijkheden ?**

Veel klanten gebruiken Google Agenda, waarop uw afspraken staan. Het zou fijn zijn als u dit met ons deelt of schrijfrechten geeft, zodat wij afspraken voor u kunnen maken (of alleen bekijken). Wij kunnen een terugbellijst maken in uw agenda in het 'agenda'blok, wat u daarvoor gereserveerd heeft. U wilt toch een slimme telefoonservice, die met u meedenkt; zo'n online agenda maakt dat mogelijk.



## Wat zijn de kosten?

Indien u alleen voor telefonie kiest brengen wij € 2,- per gesprek in rekening (alleen die gesprekken, waarvan u een e-mail ontvangen heeft) – gaan we meer samenwerken dan wordt het € 1,- per gesprek. Hoe meer het een echt gesprek wordt met uw klanten hoe waardevoller het gesprek is! Dit wordt verwerkt in een maandelijkse factuur. Ook hiervoor zijn voor de eerste maanden verschillende mogelijkheden :

- a. Maandlijks afrekenen van gesprekken en dan per 1 januari overgaan op de A manier.
- b. Strippenkaart is ook mogelijk: dan bepaalt u de hoogte van het bedrag en wij houden de hoeveelheid gesprekken bij.
- c. Wilt u liever een vast maandelijks bedrag periodiek de meerkosten ontvangen

Wij horen het graag van u wat het beste bij uw bedrijf past.

## Zijn er opstart-, entreekosten in de voorbereidende fase ?

Vanaf het moment dat wij over uw ingevulde intakeformulier beschikken, hebben wij gemiddeld minder dan één halve werkdag nodig om alles in gereedheid te brengen. Mocht er een en ander onverhoopt meer tijd in beslag nemen, melden wij dat tijdig bij u. Wij reserveren voor u een uniek telefoonnummer dat u te allen tijde kunt gebruiken en het instellen van de centrale aan uw wensen daarvoor rekenen wij **eenmalig € 45,-** .

**Wat is de opzegtermijn?** Wij hanteren geen opzegtermijn. Aangezien het kan zijn dat wij een tussenoplossing zijn voor uw bedrijf. Als u dan overgaat over op het inhuren van een uitzendkracht/(Payroll) medewerker dan is de inwerkperiode door het “secretaresseboek” korter.

Wij maken voor u als klant een secretaresseboek aan, waarin alle instructies en het geleerde over uw bedrijf noteren. Wij overhandigen het secretaresseboek alleen als de facturen betaald zijn.

## Verwerken jullie ook de e-mail ?

Jazeker. Ook de opvang en verwerking van uw e-mailverkeer behoort tot de mogelijkheden. Veel opdrachtgevers sluiten hun binnenkomend verkeer, bijvoorbeeld op de [info@mailbox](mailto:info@mailbox), door naar Online Secretaresse Brabant of gemakkelijker nog via Gmail. Wij zorgen ervoor dat de mails binnen de afgesproken termijn correct beantwoord worden.

**Voordeel: Uw telefoontarief wijzigt dan van 2 naar 1 euro per gesprek.**

Kosten: Dit is altijd maatwerk afhankelijk namelijk van uw wensen

Wist u dat wij ondertussen al 119 dingen geformuleerd hebben, die wij voor uw business zouden kunnen doen? Wilt u hier meer van weten dan neem contact met ons op via [info@online-secretaresse-brabant.nl](mailto:info@online-secretaresse-brabant.nl). De lijst staat op ook op de website [www.online-secretaresse-brabant.nl](http://www.online-secretaresse-brabant.nl).

***Ben ik niet volledig geweest – staat uw vraag er niet tussen – laat het snel weten want dan passen wij dit document aan.***

***Gonny de Wit***