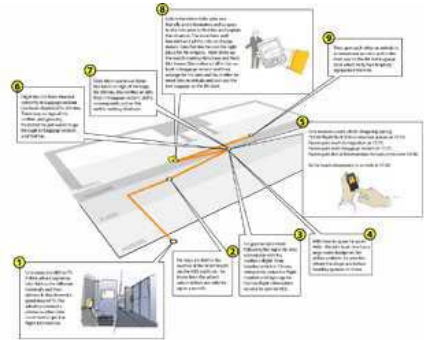


FM Attract, Satisfy and Retain; Customer Journey's

Inleiding

Het belang van de klant beleving en ervaring wordt al jaren herkend. Uit onze eigen ervaring zien wij echter dat contactcenters en andere organisaties met klantcontact slecht of geen zicht hebben op de werkelijke "Customer Journey". Hierdoor wordt niet optimaal gebruik gemaakt van de beïnvloedbare factoren t.b.v. klanttevredenheid en klantloyaliteit. Ferment Management heeft daarom deze methode ontwikkeld.



Wat houdt Attract, Satisfy and Retain in?

Samen met u implementeert Ferment Management, volgens een vast stappen plan en structuur, het Attract, Satisfy and Retain project. De uitkomsten en feedback van de Customer Journey analyses worden tegen de bestaande organisatie gehouden en de daarin geïmplementeerde processen.

Voordelen van Attract, Satisfy and Retain

- Hoge klanttevredenheid
- "Strive for excellence"
- Hoge medewerkers tevredenheid
- Meer agent empowerment
- Hoge efficiency en effectiviteit
- Betere procedures
- Hoger niveau van management
- Team en teamleider krijgen de juiste focus (Klant)

Benieuwd?

Meer weten over de Ferment Management Attract, Satisfy, and retain aanpak of direct aan de slag?

Bel nu voor een afspraak. We informeren u graag geheel vrijblijvend verder over de voordelen van "FM Attract, Satisfy, and retain" van Ferment Management.

Erwin Smilde: 06-27015195 (erwin@fermentmanagement.nl)

Jacco Gunter: 06-29514285 (jacco@fermentmanagement.nl)