

Wilt u óók profiteren
van de waarde
die wij aan uw organisatie kunnen toevoegen?



Inhoud

1. SociaalPlus
2. Bedrijfsactiviteiten
3. Onze ervaring
4. Focus: KCC Inbound:
 - a. Receptie op afstand
 - b. Voordelen
 - c. Toegevoegde waarde
 - d. First Time Fix
 - e. Wat kost een eigen receptioniste eigenlijk?
5. Focus: Chat Services & Social Media beheer
 - a. Chatservices
 - b. Social Media
6. Focus: Outbound opdrachten / telemarketing
 - a) Outbound specialisten
7. Begeleiding & Training
8. Wat mogen wij voor u betekenen?
9. Sociaal Ondernemen
10. Contact



KlantContactCenter (KCC)

- In- en outbound team met “een afstand tot de arbeidsmarkt”
- **PSO Trede 3 & 30+ ABW gecertificeerd**
- KlantContactCenter met >90 vaste inbound klanten en een wisselend aantal outbound opdrachten.



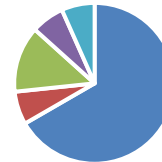
wij
zijn een
social
enterprise

Inclusiviteit



■ Regulier ■ afstand

Diversiteit



■ Nederland ■ Aruba ■ Suriname
■ Indonesie ■ Turkije



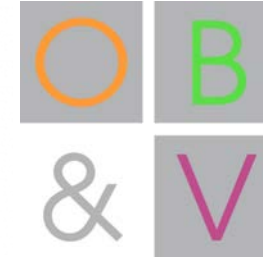
Werving & Selectie

- Wij begeleiden mensen met “een afstand tot de arbeidsmarkt” naar werk bij u !
- > 100 bedrijven/gemeenten/instellingen waar mensen SociaalPlus mensen duurzaam geplaatst heeft,
- > 250 arbeidsplaatsen helpen realiseren in de afgelopen jaren

Bedrijfsactiviteiten

- Telefoon, chat, Facebook, WhatsApp & Twitter webcare.
- >90 vaste inbound klanten : “receptie op afstand”.
- Gemeentes, Zorgbedrijven, MKB, ZZP, Landelijke verenigingen, advocaten, accountants, corporate, restaurants etc.
- Ook administratief werk, wel of niet gebonden aan de inkomende telefoontjes.
- Wisselend aantal outbound opdrachten: koude, lauwe en warme acquisitie, klanttevredenheidsonderzoeken, marktonderzoeken, bestandsverrijking etc.
- Complete back office oplossing voor bedrijven.

Een greep uit onze ervaring



Focus KCC : receptie op afstand

- Het eerste aanspreekpunt voor uw inkomend telefoonverkeer om:
 1. Bellers direct te kunnen helpen.
 2. Door te verbinden naar uw medewerkers.
 3. Een telefoonnotitie of terugbelverzoek te sturen aan uw medewerker.
 4. Handelingen in uw ERP/web systeem van te verrichten.
- Agendabeheer voor uw medewerkers.
- Eerstelijns helpdesk.
- Reserveringssystemen beheren.



Focus KCC : voordelen

Altijd perfect bereikbaar zonder investeringen.



- Variabele kosten die meebewegen met uw behoefte.
- Continue, periodiek, tijdelijk én overflow doorschakeling mogelijk.
- Tijdens werkdagen van 8.00 uur tot 17.30 uur wordt uw inkomend telefoonverkeer via meerdere gelijktijdige lijnen op professionele wijze behandeld.
- Over alle oproepen kan uitvoerig worden gerapporteerd.
- Onze service verloopt over de modernste software.
- Op alle systemen noodvoorzieningen, servicelevel >99,5 %.
- Front en backoffice werkzaamheden ondersteunen/overnemen.

Focus KCC : toegevoegde waarde

- Professioneel visitekaartje van uw organisatie.
- Proactieve integratie van de receptieservice.
- Continuïteit : een vast team van ervaren en gemotiveerde medewerkers.
- KPI's voor bereikbaarheid en kwaliteit
- Acquisitiefilter
- Transparante, zeer aantrekkelijke tarieven:
 - Geen maximum duur gesprekken
 - Geen extra kosten doorverbinden
- Telt mee voor de banenafpraak en u geeft invulling aan een inclusieve arbeidsmarkt.
- Wij verzorgen ook:
 - De chatservice op uw website, compleet met rapportage naar u.
 - Uw pagina's, posts en reacties op Social Media



Focus KCC : First Time Fix

- U wilt zo veel mogelijk ontzorgd worden. Daarom nemen we u, door een goede integratie en training, zoveel mogelijk werk uit handen in plaats van slechts als “doorgeefluik” te functioneren.
- U heeft immers dagelijks te maken met mondige klanten die op maat gesneden dienstverlening verwachten.
- Klanten bellen tegenwoordig weliswaar minder, maar willen dan wel snel en efficiënt antwoord op hun vragen.
- Om iedereen tevreden te houden is het daarom zaak om de beller in één keer goed te bedienen.



Wat kost een eigen telefoniste eigenlijk

Bij bezetting tussen 08:30–17:00

- Inclusief werkgeverslasten, vakantiegeld en pensioen
- Rekening houdend met vakanties, ziekte en pauzes en persoonlijke verzorging.
- Géén rekening houdend met wachttijden van bellers of meerder telefoontjes op hetzelfde moment. (slechts 1 telefoontje tegelijk kunnen beantwoorden dus)

Eén bezette inkomende telefoonlijn kost dan ruim 4100 euro* per maand.

* Uitgaande van een bruto salaris van 14 euro / uur



Focus: Chat Services



In tegenstelling tot een machine geven wij wél de juiste antwoorden.

- Betere en diepere interactie met de bezoeker op uw website.
- Meer leads en informatieaanvragen voor u.
- Sneller antwoord op veel gestelde vragen van uw prospects en minder belasting van uw organisatie.
- Altijd een snelle respons.

Focus: Social Media / Webcare / Content



De kracht van aanwezigheid

- Regelmatig uw Social Media updaten.
- U bent écht aanwezig op Facebook, Twitter of LinkedIn.
- Antwoorden verzorgen op reacties van bezoekers.
- Genereren van leads.
- Snelle respons.
- Zeer aantrekkelijke tarieven. Ook voor het bijhouden van uw website.

Focus KCC : Outbound Services



- Afspraken volgens een variabel script ingepland in uw agenda;
- Klanttevredenheidsonderzoeken, inclusief heldere rapportages;
- Marktonderzoeken inclusief rapportage;
- We verrijken en vernieuwen uw klant- en marketingbestanden;
- U geeft inhoud aan [Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen](#) en onze service telt mee voor de wet op de [banenafpraak](#). [PSO 30+ abw \(aanbestedingswet\)](#)
- Altijd beschikbaar voor speciale projecten

Focus KCC: Outbound specialisten

- Een team van supergemotiveerde medewerkers dat tussen 09:00 en 15:00 uur aan de slag gaat om uw bedrijf te promoten of te ondersteunen.
- Veel van onze outbound medewerkers hebben een visuele beperking. Dat compenseren ze door des te beter te kunnen luisteren! En dat merkt u!
- Een enorme flexibiliteit als het gaat om personaliseren en aanpassen van uw belscripts;
- Heldere rapportages met resultaten, zonder meerkosten;
- Indien gewenst leveren wij, tegen meerprijs, adressen aan (B2B) volgens uw selectie;
- Onze service verloopt over de modernste software;
- Wij maken gebruik van een eigen snelle glasvezelverbinding;



Begeleiding & Training

- SociaalPlus hecht grote waarde aan adequate begeleiding.
- SociaalPlus heeft hiervoor een eigen coach die de mensen op de werkvloer begeleid, ook voor zaken buiten de normale werksfeer van de werknemer. (holistische aanpak)
- Ons trainingsprogramma is altijd individueel een aangepast aan de mogelijkheden van onze collega's. Dat maakt ons even uniek als ons team is.



Wat mogen wij voor u betekenen?



Sociaal ondernemen

- Een sociale onderneming als SociaalPlus levert net als elke andere onderneming een product of dienst en heeft een verdienmodel.
- SociaalPlus BV is geen gesubsidieerd bedrijf maar een reguliere onderneming.
- Daar is bewust voor gekozen vanuit de overtuiging dat we waarde toevoegen
- Geld verdienen is echter niet het hoofddoel, het is een middel om onze missie te bereiken.
- Het doel van SociaalPlus is maatschappelijke impact te creëren door te bewijzen dat ieder mens waarde toe kan voegen.
- Dat we dit ook doen bewijst onze onafhankelijke TNO PSO-certificering op het hoogst haalbare niveau Trede 3, & 30+ ABW

Mét
afstand
de beste!



www.sociaalplus.nl

SociaalPlus BV

Paul Krugerweg 43

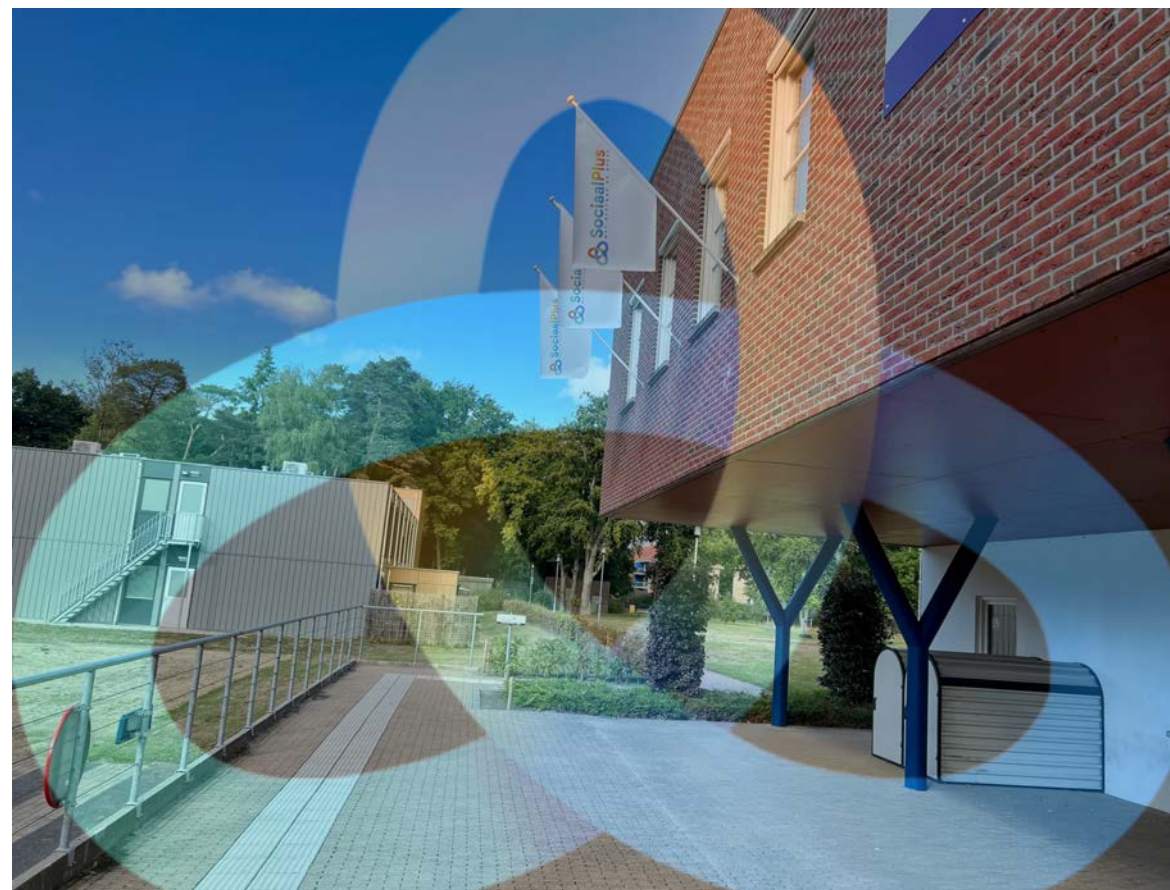
3851 ZH Ermelo

Postadres:

Looiersdreef 704

7328 HX Apeldoorn

085-0021258



**Wij verbinden zoveel meer
dan alleen door.....**