

EQ & klantcontact een onlosmakelijk duo

Prospective, dé specialist in klant en prospectcontact, is begin dit jaar verhuisd en heeft inmiddels een royale 150 vierkante meter tot haar beschikking op de vierde verdieping van een mooi kantoorpand aan de Beemdstraat in Eindhoven. Deze uitbreiding sluit naadloos aan bij de ambities die Prospective heeft.

Prospective is in 2006 opgericht, toen nog onder de naam 'Telephonique'. Destijds was de belangrijkste bedrijfsactiviteit het genereren van b2b leads. De afgelopen drie jaar heeft Prospective haar diensten uitgebreid. Naast het genereren van bezoeksafspraken richt Prospective zich nu ook op het beantwoorden van alle klantcontact kanalen.

Nieuwe uitdaging

"De ontwikkelingen in de markt maakten dat we toe waren aan het herdefiniëren van onze organisatie en ons dienstenpakket," geeft eigenaresse Mandy van Nijen aan. "De afgelopen drie jaar hebben we met ons team Prospective op de kaart gezet als klantcontactspecialist. We beantwoorden inmiddels alle mogelijke klantcontactkanalen.



Prospective behandelt de reacties van onze klanten en hun ontvangers op de facebookpagina van DPD en de chat-functie die we hebben toegevoegd aan onze website. Zij doen dit duidelijk en vriendelijk en hebben de juiste toon te pakken. Eentje die past bij DPD!
DPD Pakketservice NL te Best

Onze belangrijkste speerpunten zijn: kennis delen, innovatief zijn en het gezamenlijk belang van zowel klanten, eindgebruikers als Prospective medewerkers altijd voorop stellen."

Hard skills zijn verleden tijd

De doelstellingen voor dit jaar zijn met name gericht op de 'klantcontact' dienstverlening. Je hoeft de vakbladen en social media er maar op na te slaan en overall lees je dat het zogenaamde 'cold calling' verleden tijd is. "Het klopt dat koude acquisitie steeds lastiger wordt," geeft Mandy toe. "Maar met de juiste methodiek



Prospective houdt ons scherp, denkt met ons mee en is altijd gebrand op het beste resultaat. De medewerkers hebben plezier in hun vak en brengen dat plezier over op ons en onze (potentiële) klant! Waar chat vaak wordt ingezet als leadgenerator, wilden wij het juist gebruiken om onze klant aan de hand te nemen in zijn zoektocht naar het maken van de juiste keuze. Prospective heeft deze opdracht totaal begrepen.

Volkswagen Pon Financial Services te Amersfoort



werkt het nog steeds. Het tijdperk waarin diensten en producten via 'hard skills' op de markt werden gebracht, is voorbij".

Veranderende markt

"Prospective heeft de afgelopen jaren ingespeeld op de veranderende markt. Organisaties hebben steeds meer oog voor de invloed van klantcontact op het gehele salesproces. Klanten en prospects zoeken hun weg steeds vaker



via chat of social media. Neemt niet weg dat telefoon nog steeds het meest belangrijke kanaal is. Maar via welk kanaal ze ook contact zoeken, ze verwachten – heel terecht – altijd oprechte betrokkenheid, vriendelijkheid en doelgerichte hulp. De passie voor prospect- en klantcontact zit gewoon in ons DNA. Prospective zet dan ook in ieder klantcontact EQ voorop. De letters E en Q komen niet voor niets prominent terug in onze naam en in ons logo."

De EQ factor

Naast haar opdrachtgevers is Mandy het meest trots op haar team. "Inlevingsvermogen, betrouwbaarheid en betrokkenheid zijn de kenmerken waarmee wij het verschil maken. Van al onze medewerkers wordt hard werken verwacht en daar mogen ze dan ook best wat voor terug verwachten. Prospective biedt een prettige werkomgeving, gunstige planningsmethodieken, betere salarisschalen en ruimte tot inspraak en ontwikkeling. Ons uitgangspunt is dat klantcontact gaat om een goed gesprek van mens tot mens waarbij EQ en goed luisteren voorop staan; wij helpen onze relaties graag daar een waardevolle invulling aan te geven, juist nu klantcontact aan grote veranderingen onderhevig is."

Prospective

Beemdstraat 1, 5653 MA Eindhoven
www.prospective.nl, T 040 211 76 92

De medewerkers van Prospective handelen vanuit intrinsieke motivatie en dat merk je. Wij zijn heel blij met onze Prospective-collega's die samen met ons de klanttevredenheid en bereikbaarheid naar een hoger level tillen.

Woningbelang te Valkenswaard