



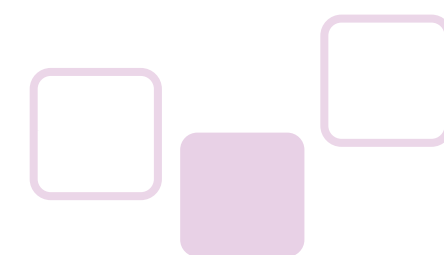
De kracht van klantcommunicatie: wat werkt echt?

Insight paper

Het effect van bevestigingen en herinneringen

Effectieve klantcommunicatie is cruciaal voor een soepele planning en succesvolle afronding van serviceafspraken. Op basis van data en ervaringen van onze klanten zien we duidelijke trends in wat wél en niét werkt. Dus, hoe zorg je ervoor dat afspraken zo snel en efficiënt mogelijk worden uitgevoerd? In deze insight paper delen we best practices op het gebied van klantcommunicatie die het verschil maken bij onze klanten.

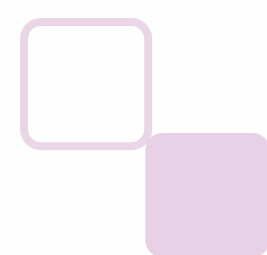
De impact van afspraakbevestigingen



Veel van onze klanten vragen consumenten om hun afspraak met een monteur actief te bevestigen. Waarom? Omdat dat écht verschil maakt. Bij afspraken die door de consument zelf bevestigd zijn, is de first time fix rate hoger. Ze zijn zich meer bewust van de afspraak, hebben die vaak zelf genoteerd en ontvangen een herinnering.

Zonder bevestiging verdwijnt de afspraak vaak in de drukte van alledag. Met als gevolg dat er niemand thuis is.

Onze cijfers laten duidelijk zien: bevestigde afspraken slagen vaker. Met behulp van deze cijfers laten we zien hoe groot die impact precies is.



We're here to help!



Korenmolenlaan 1C 3447 GG Woerden



0348-466888



sales@pti.nl



www.pti.nl

Wat zeggen de cijfers?

- Bij klant A heeft een onbevestigde afspraak een slagingskans van 43,10%, terwijl dit bij een bevestigde afspraak stijgt naar 71,62%.
- Bij klant B ligt de kans op succes bij een onbevestigde afspraak op 32,42%, tegenover 67,05% bij een bevestigde afspraak.

Dit verschil zien we bij nog veel meer klanten terug. En toont dus aan dat het verschil in slagingskans tussen een bevestigde en een onbevestigde afspraak gemiddeld 30% is! Oftewel, door bevestigingen op te halen, kun je je first time fix rate aanzienlijk verhogen.

Best practices

Maar, wat kun je nu het beste doen om de kans op succesvolle eerste afspraken te vergroten? Er zijn drie bewezen communicatiemomenten die direct bijdragen aan een hogere first time fix rate. Dit zijn de strategieën.



01

Bevestigingsmails

Stuur altijd een bevestigingsmail wanneer een consument een afspraak bevestigt of verplaatst. Zo zijn consumenten zich beter bewust van de gemaakte afspraak en verhoog je de kans dat ze thuis zijn.

02

Herinneringsbrieven of -mails

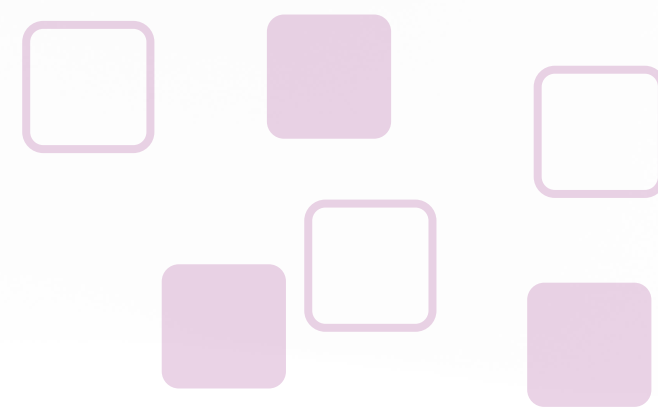
Door op strategische momenten herinneringsbrieven of -mails in het klantproces te introduceren, kunnen bedrijven het aantal bevestigde afspraken nog verder verhogen. Want hoe vaker een consument herinnerd wordt aan de afspraak, hoe groter de kans is dat ze thuis zijn en jouw monteur sneller aan de slag kan.

03

Sms één dag van tevoren

Een veelgebruikte methode: stuur één dag van tevoren een sms met de afspraakdetails. Dit zorgt ervoor dat consumenten actief worden herinnerd aan de afspraak en waarschijnlijk thuis zijn. Of de afspraak nog optijd kunnen afzeggen, waardoor er niet onnodig een monteur langs hoeft te gaan.

That's it!



Jij weet nu hoe groot de impact is van bevestigde afspraken. Benieuwd hoe jij nog meer uit je klantreis kunt halen? Laat geen kansen liggen!

Onze experts helpen je graag ontdekken waar communicatie het verschil kan maken – en vertalen dat naar een concreet en toepasbaar advies voor jouw bedrijf.

Neem vandaag nog contact met ons op.



We're here to help!

-  Korenmolenlaan 1C 3447 GG Woerden
-  0348-466888
-  sales@pti.nl
-  www.pti.nl