

## **#Contact – de menselijke factor in customer service**

### ***Inhoudsopgave***

# -1 Voorwoord Brad Cleveland

# 0 Voorwoord en leeswijzer

#### **# 1 Het contactcenter op de snijtafel**

- 1 Een analyse van het verschijnsel contactcenter
- 2 Het denkkader van Mintzberg: arbeidsdeling en specialisatie
- 3 Standaardisatie: regels en procedures
- 4 Waarom werken contactcenters niet?
- 5 Het 7S-model van McKinsey
- 6 Strategy
- 7 Structure
- 8 Systems
- 9 Staff
- 10 Style
- 11 Skills
- 12 Shared Values

#### **# 2 Connected customer service**

- 1 Tien jaar verandering in customer service
- 2 Internet heeft de wereld klein en groot gemaakt
- 3 De arbeidsmarkt verandert mee
- 4 Nieuwe eigenschappen voor succes
- 5 Trends voor de komende jaren

#### **# 3 Personeel vinden, behouden en kwijtraken: de strategie**

- 1 Strategische keuzen
- 2 Personeel speelt de hoofdrol in het serviceproces
- 3 Workforce management
- 4 Strategische overwegingen: externe ontwikkelingen
- 5 Ontwikkelingen op het vlak van servicevoorkeuren en kanalen
- 6 Tactische en operationele planning

#### **# 4 Agents vinden: werving, selectie en contracten**

- 1 Werving en selectie in a nutshell
- 2 Het organiseren van recruitment
- 3 Doelgroepen in de arbeidsmarkt
- 4 Selectie: een kans om goed te kiezen
- 5 Fraudepreventie
- 6 Contracten

#### **# 5 Het intelligente contactcenter**

- 1 Lerende organisaties
- 2 Competentiemanagement en kennismanagement
- 3 Training en opleiding in (facilitaire) contactcenters
- 4 Inductietraining
- 5 E-learning
- 6 Business games, serious games en rollenspelen
- 7 Inwerkprogramma

#### **# 6 Workforce management**

- 1 Plannen is het organiseren van flexibiliteit
- 2 Forecasting
- 3 Planning
- 4 Andere vormen van flexibiliteit
- 5 Work from home
- 6 Outsourcing
- 7 Offshoring

## 8 Flexibiliteit realiseren met work force management tools

### # 7 Agents behouden – coaching en begeleiding

- 1 Motivatiepatronen
- 2 Van aanhoudende frustratie naar stress
- 3 Empowerment
- 4 Arbeidsomstandigheden
- 5 Stemgebruik
- 6 Geluid in het contactcenter
- 7 Balanceren in het contactcenter
- 8 Nieuw leiderschap
- 9 Coachend leidinggeven
- 10 Monitoring

### # 8 Agents beoordelen en belonen

- 1 Beoordelen = meten
- 2 Managers en KPI's
- 3 Wie is de beoordelaar?
- 4 Beoordelingsprocedures
- 5 Beloning, bonus en toeslagen
- 6 Secundaire arbeidsvoorwaarden

### # 9 Agents kwijtraken – verloop en verzuim

- 1 Verloopcijfer
- 2 Effecten en kosten van verloop
- 3 Terugdringen van verloop
- 4 Ziekteverzuim
- 5 Verlof
- 6 Ontslag

# 10 Epiloog

# 11 Dankwoord

Overzicht van opgenomen cases

Noten, bronnen

Literatuur

Register