



Strongbow & arvato services

Best shore solutions



Strongbow

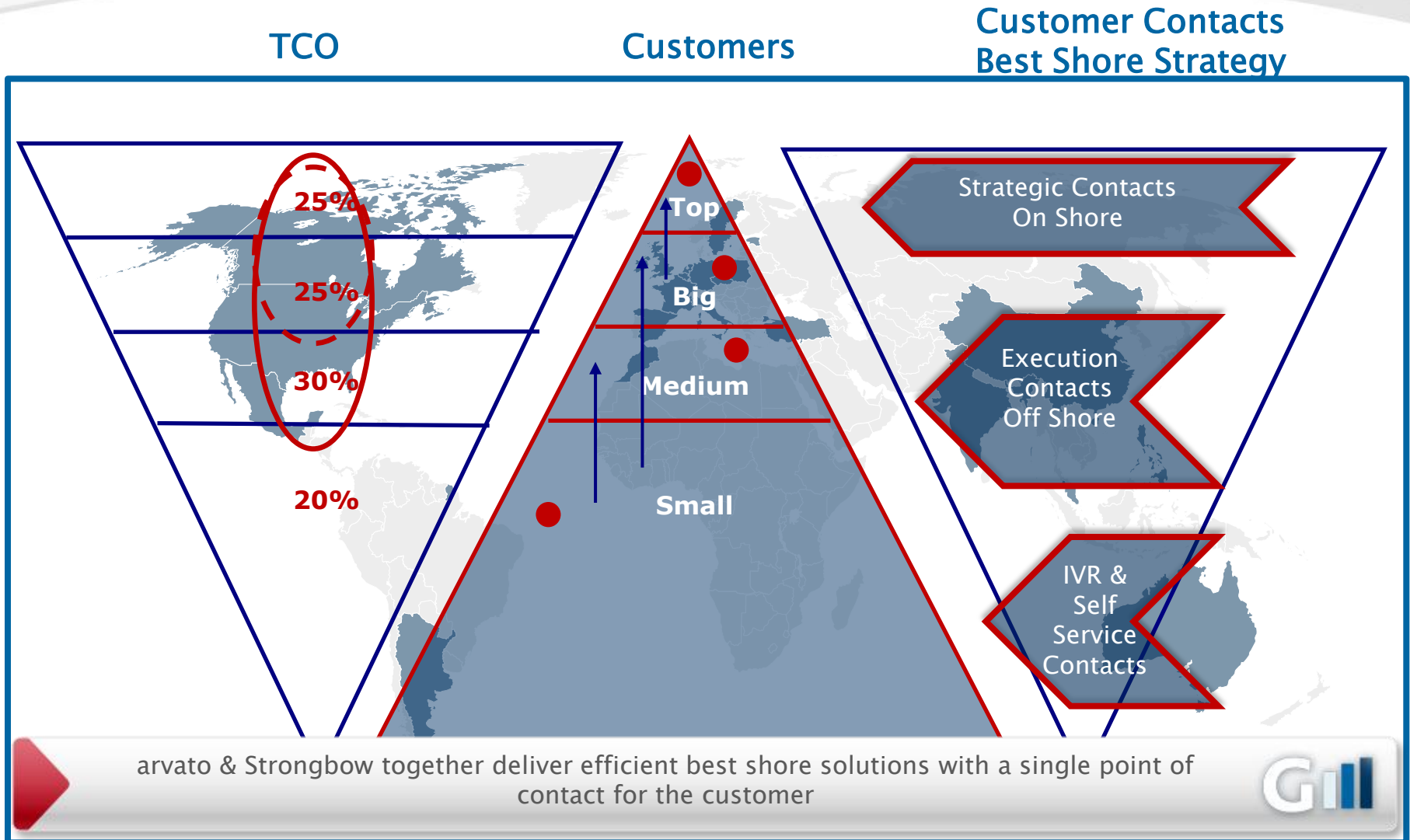
Nitin Ramlal – BU Directeur

arvato services

Leon van Adrichem – BU Directeur

1. Best shore solutions & voordelen voor klanten
2. Klantvriendelijkheid
3. Vragen

Best Shore Solutions



arvato & Strongbow together deliver efficient best shore solutions with a single point of contact for the customer



Wereldwijd customer service locaties



175 YEARS BERTELSMANN THE LEGACY FOR OUR FUTURE

BERTELSMANN
media worldwide

Figures 2009:
Employees: 102,983
Sales: € 15,4 billion

Content	Services	Direct-to-Customer
<p>RTL GROUP</p> <p>Leading European entertainment network Employees: 12,520 Sales: €5.41 billion</p> <p>RTL VOX SUPER RTL n-tv</p>	<p>arvato BERTELSMANN</p> <p>One of the leading providers of CRM, BPO & SCM services Employees: 60,323 Sales: €4.83 billion</p> <p>SCM After Sales CRM, BPO E-Commerce</p>	<p>DIRECTGROUP BERTELSMANN</p> <p>Media clubs, book retail and direct marketing Employees: 10.087 Sales: €1.25 billion</p> <p>Der Club BERTELSMANN DONAULAND www.donauland.at Circulo-Lectores</p>
<p>G+J</p> <p>European magazine market leader Employees: 13,571 Sales: €2.51 billion</p> <p>stern GEO Brigitte FINANCIAL TIMES</p>	<p>RANDOM HOUSE BERTELSMANN</p> <p>Global market leader in trade book publishing Employees: 5,432 Sales: €1.72 billion</p> <p>Glenn Hall DA VINCI CODE DAN BROWN Leonie Swann, Dan Brown</p>	

60 call center locaties – 20,000 seats – 30 talen – 200 Mio. Calls p.j.

1. Dual site biedt voordeel van
 1. Extra flexibiliteit igv pieken in het volume
 2. Back-up scenario igv 1 site uitvalt
 3. Elkaar scherp houden door onderlinge benchmarking
2. Financieel voordeel gezien scherpe prijzen in offshore
3. Suriname komt erg dichtbij want lokaal aanspreekpunt in Nederland
4. Mogelijkheid om in Nederland mee te luisteren / kijken
5. Gezien het tijdsverschil met Suriname een groter timeframe voor afhandeling
6. Klantvriendelijkheid in offshore locaties

Strongbow

Nitin Ramlal – BU Directeur

arvato services

Leon van Adrichem – BU Directeur

1. Best shore solutions & voordelen voor klanten
2. Klantvriendelijkheid
3. Vragen



Klantvriendelijkheid

Wat verwacht de klant?

■ Inbound

- Correcte telefoonaanname
- Informatiebehoefte achterhalen
- De juiste informatie verschaffen
- Correct taalgebruik
- Enthousiasme
- Correcte afsluiting

■ Outbound

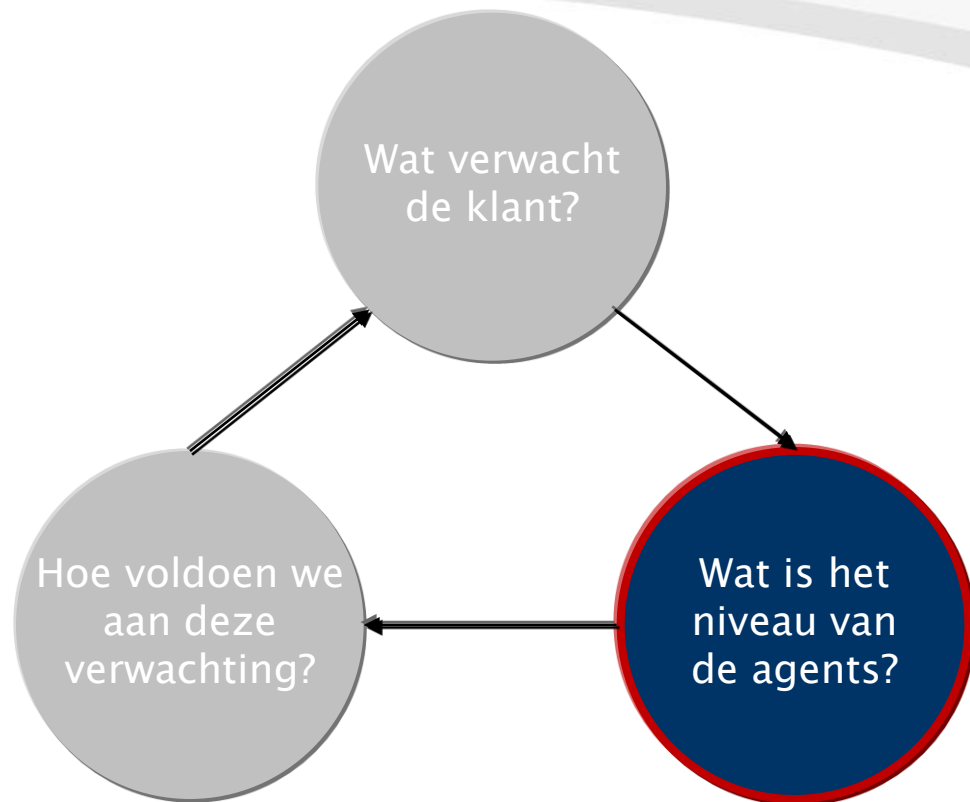
- Correcte opening
- Verkoopscript als leidraad
- Productkennis
- Enthousiasme
- Correcte afsluiting



Klantvriendelijkheid

Wat is het niveau van de agents?

- **Basis**
 - Correct Nederlands kunnen spreken en schrijven
 - Middelbare opleiding
 - Acceptabel accent
 - Enthousiasme
- **Basis +**
 - Kijkt naar Nederlandse zenders
 - Leest Nederlandse nieuwsberichten
 - Affiniteit met de Nederlandse cultuur
- **Basis ++**
 - Remigrant / afkomstig uit Nederland



Klantvriendelijkheid

Hoe voldoen we aan deze verwachting?

- Start bij werving & selectie
- Trainingen
- Monitoring
 - Meeluisteren, Voicelogs beluisteren, Bijsturen
- Uitstekende arbeidsvoorwaarden
 - Goed salaris, vakantiedagen, dertiende maand, bonus, overwerktoeslag, zwangerschapsverlof
- Zeer goede werksfeer, doorgroei-mogelijkheden en een eerlijke behandeling. Hierdoor vrijwel geen verloop
- Maatschappelijke betrokkenheid



Klantvriendelijkheid vanuit Suriname? Jazeker!





Dank voor uw aandacht.

Vragen?

arvato services
Leon van Adrichem
Jeroen van den Berg
arvatoservices.nl
info@arvatoservices.nl
08888 7 8888

Strongbow
Nitin Ramlal
strongbowoffshore.com
home@strongbowoffshore.com
+597.530151
+597.531920

STRONGBOW
Offshore Services


arvato services

BERTELSMANN