

1. ONS WERK

Klantvragen beantwoorden, klachten afhandelen, productadvies geven

Kanalen: mail – telefoon – chat

Doelgroep: Zakelijk (B2B)
+ Particulier (B2C)

~120 tickets per dag
Piek: maandag
+ na feestdagen

Top-3 vragen: levertijd, retour, facturen

Intern schakelen met product, logistiek en sales

2. ESSENTIËLE BRONNEN

- FAQ-document (intern)
- Productcatalogus + prijslijst 2026
- Retour- en klachtenbeleid
- E-mailtemplates (standaard)
- CRM – klantgeschiedenis + notities

Standaard-antwoorden
dekken 80% van de
vragen

3. WERKTAKEN

Dagelijks: klantvragen → klachten → CRM bijwerken → FAQ onderhouden

"Retentiemail + compensatie
voor B2B-klant na 3 klachten"

"Analyseer 100 klantvragen
Schrijf een voorstel met 3
procesverbeteringen voor MT"

"Inwerkdokument nieuwe
collega: toon, escalatie,
top-100 vragen"

→ Vereist:
CRM-historie + SLA + toon
klachtenbeleid + escalatieregels

→ Vereist: Productkennis +
lijst terugkerende problemen +
FAQ

Vereist: alles! templates +
beleid + ongeschreven kennis

4. ONGESCHREVEN KENNIS

- Klacht > €500 → escaleren naar teamlead
- Toon: warm maar professioneel, altijd "je"
- 3e klacht zelfde klant → bellen, niet mailen
- Retour na 30 dagen: kan, maar niet aanbieden

Bij twijfel: liever
te coulant dan te streng