



BUILDING RELATIONSHIPS

BUILDING RELATIONSHIPS

Met een snufje Japanse
dienstbaarheid

光
—
ひ
かり

Hikari Customer Service

Hikari CS (voluit: *Hikari Customer Service*, en je spreekt het gewoon uit zoals je het leest) is Japans en staat voor licht of verlichting in de letterlijke of figuurlijke vorm. En dat is meteen analoog voor de verlichting die wij onze klanten en de klanten van onze klanten willen brengen door de best mogelijke service te bieden en zo duurzame relaties te bouwen.

Waarom Japan, en waarom Hikari? We zijn geïnspireerd door de Japanse cultuur waar respect, kwaliteit maar vooral ook dienstbaarheid enorm hoog in het vaandel staan. Welk beter symbool dan dat hadden we kunnen kiezen voor een bedrijf dat zich specialiseert in klantrelaties?!

CUSTOMER CARE UITDAGINGEN, OPGELOST

Customer care zoals het hoort



CUSTOMER (AFTER) CARE

Bouw persoonlijke relaties met jouw klanten en verhoog loyaliteit door servicegerichte conversaties, juist wanneer de klant ons nodig heeft.



ENGAGEMENT = OMZET

Verhoog je omzet door pre-sales conversaties. Win het vertrouwen door snel en behulpzaam te reageren op potentiële kopers.



SCHAALBAARTEAM

Ingebakken flexibiliteit wanneer jij dat nodig hebt, zowel tijdens piek- maar ook tijdens daluren.



PAY AS YOU GO

Geen zorgen meer over vaste, inflexibele kosten. Betaal voor wat je gebruikt en zelfs bij hoge volumes is het goedkoper dan interne teams.

BEREIKBAAR, WAAR DAN OOK

Altijd aanwezig waar jouw klanten ook zijn voor het meest laagdrempelige contact

WEBSITE CHAT

Een must have voor oriënterende kopers en bepalend voor de conversie.



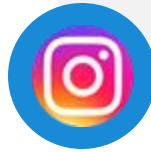
WHATSAPP

De marktleider in chat apps is ook bij uitstek geschikt om de drempel voor jouw klanten nog verder te verlagen.



INSTAGRAM MESSENGER

Net als Facebook een perfecte combinatie als jouw bedrijf al actief is op Instagram!



EMAIL

Ideaal voor minder urgente vragen en een essentieel kanaal voor klantcontact.



MARKETPLACES

Verhoog je verkopersscore op bol.com, Amazon & Zalando door razendsnelle support.



FACEBOOK MESSENGER

Een van de meest populaire social kanalen en een perfecte combinatie als jouw bedrijf ook actief is op Facebook.

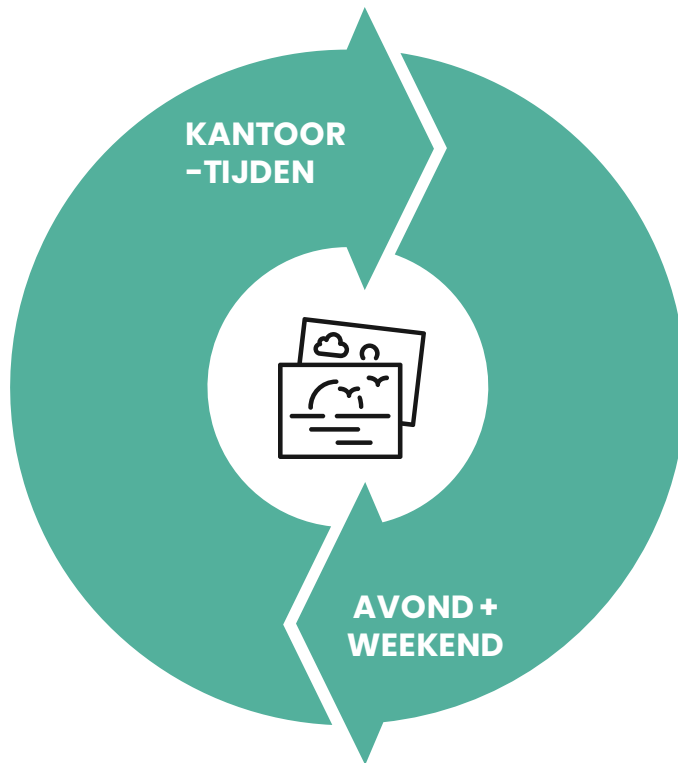


ONLINE WANNEER JOUW KLANTEN DAT OOK ZIJN

Waarom zou je offline gaan als jouw klanten je juist nodig hebben?

KANTOORTIJDEN

De standaard en must have om mee te beginnen, maar niet de tijden waar jouw klanten zich aan houden op het moment dat ze gaan shoppen.



AVOND + WEEKEND

Naast het begin van de dag en rond de lunch, is de avond het drukst als het gaat om aankopen en contactverzoeken. Aanwezig zijn wanneer het er toe doet is daarom essentieel voor conversie en loyaliteit.

SUPERPOWERED SERVICE INTELLIGENCE

Onze integraties bundelen alle service- en productinformatie op 1 plek zodat we beter en sneller jouw klanten kunnen helpen

SUPPORT & ADVIES

Dit alles gecombineerd resulteert in superpowered service!



WEBSHOP

Een vraag over een order en of die ene broek ruim valt? We hebben alle antwoorden direct bij de hand.



CRM

Loyale klant, de eerste bestelling? Belangrijke informatie om unieke relaties met al jouw klanten te bouwen.



SHIPPING

Zending kwijt of gewoon simpelweg willen weten hoe lang het duurt? Met real time tracking hebben we altijd een antwoord.

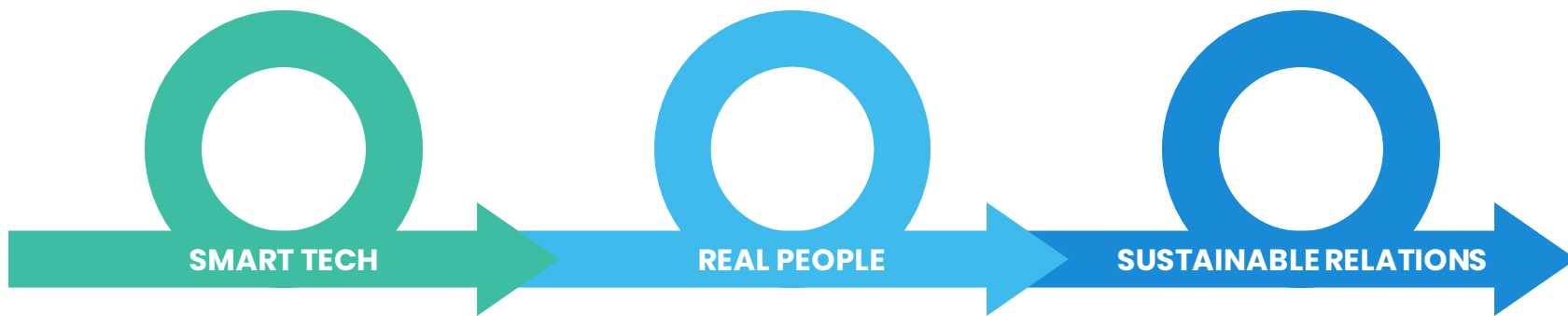


KENNISDATABASE

Van garanties tot specifieke afspraken voor retouren en meer gebundeld in een kennis database, zodat we jouw business van binnen en buiten

SUPERCARGING CUSTOMER RELATIONS

Besteed tijd waar het er echt toe doet: het bouwen van relaties met (toekomstige) klanten



SMART TECH

Laat slimme technologie en integraties met jouw systemen het zware werk doen, zodat onze customer care agents zich kunnen focussen op de relatie.

REAL PEOPLE

Echte mensen en echte brand ambassadors die getraind zijn op jouw bedrijf en als verlengstuk van jouw team klanten de best mogelijke ervaring bieden. Vóór de verkoop en daarna.

SUSTAINABLE RELATIONS

Ons gezamenlijke doel is om dit alles om te zetten in een geweldige klantervaring die in het teken staat van persoonlijk inlevingsvermogen, snelheid en beschikbaarheid.

OPLOSSINGEN

Die je terugziet onderaan de streep

1. CUSTOMER CARE



CREËER LOYALITEIT

Snelle, empathische service bij vragen of frustraties zorgt voor een tevreden klant die graag terugkomt en jou aanbeveelt.

2. PRE-SALES



CONVERTEER KIJKERS NAAR KOPERS

40% van de consumenten geeft aan te kiezen voor het bedrijf die snel kan antwoorden tijdens de oriëntatie en aankoop.

3. MARKETING



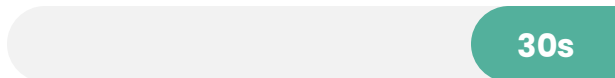
MAKE IT ACTIONABLE

Zet campagnes in op gesprekken met of zonder conversie. Verstevig loyaliteit door klanten met een tegenslag apart te benaderen.

METEN, OMDAT WE HET WILLEN WETEN

Jouw maandelijkse portie inzicht, automatisch in je mailbox

Belofte maakt schuld, en daarom is het niet alleen voor jou maar ook voor ons belangrijk om bovenop de resultaten te zitten. Met transparante maandelijkse rapportages kijken we allebei naar dezelfde informatie.



AANTAL CONVERSATIES

GEMIDDELDE CSAT SCORE
(Customer Satisfaction Score)

GEMIDDELDE REACTIETIJD

GEMIDDELDE AFHANDELTIJD

CONVERSIES NA CONVERSATIES

HOE HET WERKT

En ja, starten op korte termijn is zeker mogelijk



VERLAAG KOSTEN, VERHOOG KWALITEIT

Simpele prijzen zonder kleine lettertjes.

Bij ons betaal je alleen per conversatie. Simpel en eerlijk toch? Geen vaste kosten, geen toeslagen, geen minimums, geen uurtarieven en bovenal geen kleine lettertjes.

0-5.000

€2,50

**5.000-
10.000**

€2,25

10.000-20.000

€2

20.000+

€1,75

HIKARI CS VS. INTERNE TEAMS

Waarom we je de beste oplossing bieden

Of je nu 1 of 10.000 gesprekken per maand binnenkrijgt, wij schalen met je mee. Omhoog en omlaag.



Betalen per gesprek variërend van €1,75 tot €2,50



Flexibel en altijd beschikbaar, tijdens kantoortijden, avonden en weekenden voor dezelfde prijs.



Volledig hands-off ontzorgd. Maak tijd vrij om je te richten op jouw business.



Inzichtelijke en professionele rapportages.



Hikari CS

Intern



Om vakanties en ziekte op te vangen heb je al minimaal 2 FTE nodig om je service te bieden. En dat team zit er ook als het heel rustig is.



1 FTE kan gemiddeld 1000 gesprekken per maand aan. Wat resulteert in €3,5 tot €5 per gesprek*



Standaard van 9-18. Uitbreiden naar de avond en het weekend, betekent nog meer vast personeel en management.



Als eigenaar spring je zelf ook nog bij al is het alleen om je team te managen.



Voor al kleinere teams schiet inzicht in kwaliteit en performance vaak tekort.

* Indicatie voor 1 FTE customer care agent gemiddeld bruto salaris €2500 + €750 werkgeverslasten (vakantietoeslag, premies, pensioenen) + €100 softwarelicenties + €200 administratieve overhead (administratie, werkplek) + €625 management toeslag (kosten tijd manager) = €4.175 per maand exclusief opleidingen en ziekteverzuim.



BUILDING RELATIONSHIPS