

020202 Pro -palvelu vapautti aikaa vähensi stressiä ja lisäsi yrityksen asiakaspalvelutunteja merkittävästi.



”Yksi mieleenpainuvimmista esimerkeistä palvelun toimivuudesta on helmikuisen flunssani ajalta. 020202 Pro -palvelun ansiosta minulla oli kerrankin mahdollisuus levätä, kunnes paranin kunnolla. Ei tarvinnut miettiä mikä kaikki jää hoitamatta”, Nanna Moilanen kertoo.

New Nordic Oy yritys, joka rikastuttaa Suomen ravintolisämarkkinoita tuomalla maahan ruotsalaisen emoyhtiönsä New Nordic Healthbrands AB:n tuotteita. Ne perustuvat luonnon aineksiin, joilla on vankka tieteellinen näyttö elinvoiman lisäämisestä ja aktiivisen elämän edellytysten parantamisesta. Menekki on kasvussa ja yhteydenottoja riittää, joten yritys lähti mukaan 020202 Pro -palvelun maksuttomaan kokeiluun.

- Aktiivinen asiakaspalvelu on tärkeä osa toimintaamme. Vastaamme jatkuvasti sekä kuluttajien että luontaistuotekauppioiden kyselyihin. Tuotteemme ovat myynnissä myös omassa verkkokaupassamme. Lisäksi teemme yhteistyötä jälleenmyyjien kanssa ja panostamme katotason brändimainontaan, Nanna Moilanen kertoo.

Nannan työpäivä sisältää asiakaspalvelua, verkkotilauksen käsittelyä sekä myynti- ja markkinointiaktiiviteettien suunnittelua ja toteutusta.

- Lisäksi osa päivästä kuluu hallinnollisten tehtävien parissa.

New Nordic Oy:ssä annetaan arvoa asiakaspalvelulle

- Asiakaspalvelu on avainasemassa. Ilman sitä tuotteita tai yritystä ei ole mahdollista esittää positiivisessa valossa. Tänä päivänä se on todella tärkeää, sillä hyvä

asiakaspalvelu luo hyviä asiakassuhteita ja kuluttajat ostavat siltä, jonka asiakaspalvelu on parempaa kuin kilpailijoilla. Automaattinen vastaaja ei palvele, eikä korvaa ihmistä, Nanna sanoo.

Nanna haluaakin pitää huolta, että New Nordicin asiakaspalvelu noudattaa tiettyjä periaatteita. Hyvän asenteen lisäksi tärkeää on tehokkuus ja ammattitaito.

- Meillä hyvään asiakaspalveluun kuuluu, että puheluihin ja sähköposteihin vastataan aina ystävällisesti, nopeasti ja asiantuntevasti. Sellaista yhteydenottoa ei ole olemassa, jota ei voisi hoitaa näiden periaatteiden mukaisesti, vaikka kyseessä olisi väärään numeroon soittanut henkilö, Nanna toteaa painavaan äänensävyyn.

020202 Pro -palvelu oli vastaus selkeään tarpeeseen ja käyttöönotto sujui mutkitta

- Puhuttuani Fonectan myyntihenkilön kanssa oli itseltään selvää, että lähdin maksuttomaan kokeilujaksoon. Yhteistyön aloitus oli vaivatonta ja se onnistui nopealla aikataululla. Palvelu on todella helpottanut yrityksen arkea, Nanna toteaa.

- Puhelinpalvelumme on ontunut resurssipulan takia, 020202 Pro on täydellinen ratkaisu haasteeseen. 020202 Pro:n avulla pystymme tarjoamaan asiakkaille entistä pidemmät palveluajat, sillä ennen palvelimme vain

kymmenestä neljään, nyt 020202 Pro -asiakaspalvelijat vastaavat yhteydenottoihin kahdeksasta kuuteen. Siis neljä tuntia enemmän! Se on merkittävä lisä ja parannus, Nanna korostaa innoissaan.

Nanna on ollut tyytyväinen myös palvelun joustavuuteen ja siihen, miten se toimii hänen tarpeidensa mukaisesti.

- Minulla on mahdollisuus ottaa tärkeimmät puhelut vastaan mihin aikaan päivää tahansa, asiakaspalvelija yhdistää ne minulle toiveideni mukaisesti. Ja vaikka en olisi toimistolla saan tärkeimmät tiedot heti tekstiviestinä ja voin reagoida välittömästi.

Yrittäjän toiveetkin toteutuvat

- Puheluihin vastataan juuri siten, kun on sovittu – ystävällisesti ja hyvällä palveluasenteella. Kaikki yhteydenotot kirjataan ja lähetetään minulle sähköpostitse tai tekstiviestinä, riippuen asian kiireellisyydestä.

Aktiivinen yrittäjä onkin huomannut selkeitä parannuksia ajankäytössään ja työtuntiansa tehokkuudessa.

- Stressiä on vähemmän nyt, kun tiedän, että puheluihin vastaa henkilö automaatin sijaan. Palvelun käyttöönotto on myös tuonut tietynlaista vapautta ja joustavuutta työaikoihin ja henkilökohtaisiin työtapoihin. Ennen kävi usein niin, että puhuin tärkeää puhelua, jonka aikana muut asiakkaat eivät saaneet minua kiinni. Tämä pakotti minut aina reagoimaan heti, kun sain edellisen puhelun puhuttua. Nyt tällaisissa tapauksissa puhelut kääntyvät suoraan 020202 Pro:n asiakaspalvelijalle. Puheluiden merkintämahdollisuus on loistava ominaisuus palvelussa, sillä tiedän heti minkälaiset puhelut minua odottavat. Tätä nykyä minulla on myös parempi käsitys puheluiden kokonaisuudesta ja kyselyiden laadusta, Nanna kertoo.

Työtä riittää, ilman jatkuvaa puhelimeen vastaamista, ja asiakkaat ovat entistä tyytyväisempiä.

- Nyt pystyn keskittymään paremmin markkinointi- ja myyntiaktiviteetteihin jälleenmyyjiemme suuntaan. Voin myös liikkua enemmän, huolettomasti ja hyvällä omallatunnolla, sillä asiakkaitani on tullut pelkästään positiivista palautetta palvelusta, Nanna toteaa hymyillen.

Positiivisten kokemusten innoittamana Nanna suosittelee palvelua yrittäjäkollegoilleen varauksetta.

- Suosittelem 020202 Pro -palvelua kaikille yhden hengen firmoille. On epämiellyttävää ja stressaavaa miettiä, että montako puhelua menee hukkaan, kun olet kurssilla, sairaana tai lomalla. Kaikenlaisia tilanteita tulee.

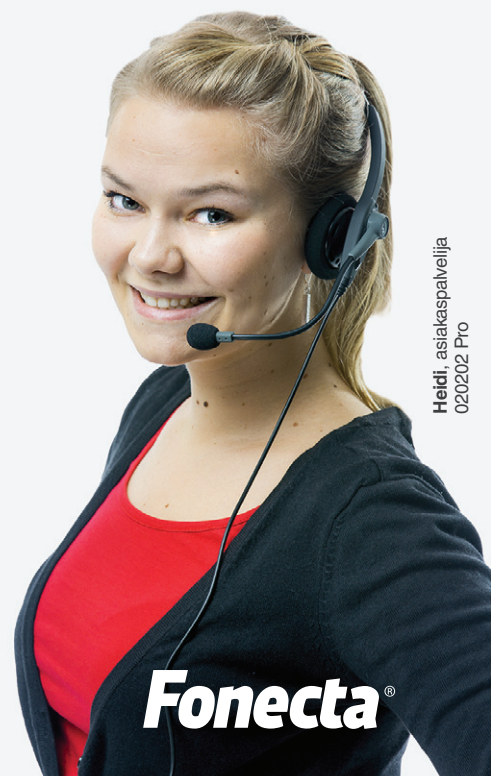
Kolme neuvoa asiakaspalvelun ja tavoittavuuden kehittämiseen, Nanna Moilanen, New Nordic Oy:

1. Muista, että on kysymyksiä, joihin muutkin kuin sinä pystyvät vastaamaan hyvällä ohjeistuksella. Ohjeistuksen tekeminen myös auttaa näkemään mitä kaikkea voi delegoida ja mikä on hoidettava itse.
2. Myös asiakkaallasi on aika kortilla. Jokainen kuluttaja tai muu asiakas haluaa vastauksia, tai vähintään tiedon siitä, että milloin vastauksia voi saada.
3. Asiakaspalvelun parantaminen ei tarkoita, että sinun pitäisi olla aina tavoitettavissa. Asiakaspalvelua ei myöskään paranna se, että olet itse huolissasi vastaamattomista puheluista. Eikä varsinkaan se, ettet voi lomailta tai sairastaa rauhassa.



Voit todeta 020202 Pro -palvelun hyödyt yrityksellesi kokeilemalla sitä itse 30 päivän ajan veloituksetta. Varaa oma kokeilukuukausi tai tutustu uutuuspalveluun:

fonecta.fi/yrityksille/020202-pro



Heidi, asiakaspalvelija
020202 Pro