



## De auteur

Erik Bouwer (1966) is van oorsprong arbeids- en organisatiepsycholoog. Hij werkte tot 2001 in verschillende functies in contact-centers (van agent tot call-center manager en van trainer tot adviseur) en publiceert over ondernemingen, klantcontact, technologie en informatie.

verloop. Het bevat tientallen best practices en cases.

Op de website [www.customercontact.nl](http://www.customercontact.nl) die bij dit boek hoort, vind je praktische tips, how to's en checklists, maar ook relevante artikelen, rapporten en YouTube-video's. Ook via de website verkrijgbaar: kennis- en inzichtvragen, per hoofdstuk ingedeeld en handig voor studiedoeleinden.

## Voor wie is dit boek bedoeld?

Dit boek is voor iedereen die professioneel bij klantcontact betrokken is. Het boek helpt niet alleen agents, supervisors, managers en staffunctionarissen om het contactcenter beter te begrijpen. Het is ook bij uitstek geschikt voor marketeers, ICT'ers, recruiters en HR-professionals.

## Brad Cleveland over #Contact:

"Erik Bouwer's emphasis on the human factor in customer service is more needed than ever. Wise leaders will listen and shape their organizations' services accordingly. The future promises enormous opportunity for any organization to build strong customer relationships and differentiate through service. In '#Contact – de menselijke factor in customer service' Erik helps show the way."

## Hoe organiseer je klantcontact en maak je van je customer service agents high performers?

Producten en diensten worden steeds complexer, de klant wordt steeds wijzer. Wanneer de klant toch een vraag heeft en het antwoord niet snel op het web vindt, wordt de telefoon gepakt. Maar voor het zelfde geld stuurt de klant een tweet de wereld in. Medewerkers die klanten helpen en te woord staan, moeten sneller en slimmer werken.

## Dit boek gaat over *alle* HR-aspecten van het organiseren van klantcontact.

Klantcontact is *mission critical* voor het succes van bedrijven en instellingen. Dus ook voor afdelingen van ziekenhuizen die afspraken inplannen. Of voor informatiebalies van gemeentelijke instellingen. Of voor reserveringslijnen van theaterbesprekbureaus. Of voor ICT-helphdesks en hulp- en nooddiensten.

## Wat vind ik hier?

In #Contact wordt aandacht besteed aan alle onderwerpen die op het snijvlak van klantcontact en human resources liggen: van arbeidscontracten tot kennismangement, en van KPI's tot personeels-



[www.customercontact.nl](http://www.customercontact.nl)

ISBN 978-90-822191-0-4



9 789082 219104 >

**Bizz**  
Books  
[www.bizzbooks.nl](http://www.bizzbooks.nl)