

Bijlage 1: Telefoonhuisstijl

intHet invoeren van een telefoonhuisstijl kan een belangrijk hulpmiddel zijn voor zowel de interne als externe beller.

Doelstellingen van het voorstel telefoonhuisstijl zijn als volgt:

- ondersteunen van het gewenste imago van Sanquin Bloedvoorziening;
- ondersteunen van de naamsbekendheid van Sanquin Bloedvoorziening;
- ondersteunen van medewerkers in een klantgerichte houding.

Deze opzet van een telefoonhuisstijl moet niet gezien worden als een keurslijf waarbinnen medewerkers fungeren als robots die nauwelijks meer te onderscheiden zijn van een computerstem. Het is juist de bedoeling dat medewerkers worden gestimuleerd binnen de randvoorwaarden van de telefoonhuisstijl een stijl te vinden die bij hun past.

Een huisstijl die te rigide wordt doorgevoerd streeft haar doel voorbij. Improvisatie door een medewerker dient mogelijk te blijven binnen de blauwdruk van afspraken. Door het vermogen te improviseren zal de klanttevredenheid alleen maar toenemen.

<p>Te strakke regels kunnen het improvisatievermogen minimaliseren. Te soepele regels doen afbreuk aan de gewenste herkenbaarheid in de markt.</p>
--

Er zijn een aantal huisstijlitems waaraan niet valt te tornen voor de gewenste herkenbaarheid van diensten en het niveau van serviceverlening.

De keuzes die nu gemaakt zijn:

1. Binnen 3 maal overgaan de telefoon opnemen
2. Vermelden van de naam Sanquin Bloedvoorziening en eventueel de naam van de afdeling
3. Vermelden van voor- en achternaam medewerker

Ad1. Aansturing van het Management is hiervoor essentieel. Bij afwezigheid dient een medewerker zijn/haar toestel door te schakelen naar een collega.

Ad3. Voor medewerkers van telefooncentrales en donoradministratie geldt dat zij hun (voor en) achternaam niet per se hoeven te vermelden.

1 Inbound opening

Externe beller:

Goede.. Sanquin Bloedvoorziening(, evt. naam afdeling), (u spreekt) met (voornaam en) achternaam.

(u spreekt) mag veranderen als men niet uitkomt met lettergrepen/intonatie.

Interne beller:

Goede... met (voornaam en achternaam) van (naam afdeling)

2 Outbound opening

Extern:

Goede.. u spreekt met (voornaam en achternaam) van Sanquin Bloedvoorziening (eventueel naam divisie en/of afdeling)

Intern:

Goede.. met (voornaam en achternaam) van (naam afdeling, evt. naam divisie)

Extern (Engels):

Good... Sanquin Blood Supply, (evt. Naam divisie en/of afdeling), (voornaam en achternaam) calling.