

BinckBank België valt in de prijzen dankzij uitstekende klantenservice

Verkozen tot rolmodel voor contact centers bij Nationaal Bereikbaarheidsonderzoek

Vrijdag 23 januari, 2015 — BinckBank België, de grootste online beleggersbank van het land, ontving van The House of Contact Centers de award "Contact Center Accessibility Role Model 2014". Van de bijna 300 onderzochte ondernemingen in het Nationaal Bereikbaarheidsonderzoek onderscheidt de online broker zich als rolmodel op vlak van contact center voor haar klanten. In 2014 beantwoordden BinckBank België-medewerkers per mail meer dan 33.000 vragen van beleggers, met een piek in januari.

The House of Contact Centers (THoCC) brengt met het jaarlijks onderzoek de rolmodellen van contact centers in België in kaart. Daarbij werden 276 organisaties/ondernemingen onderzocht in 25 sectoren. BinckBank België onderscheidt zich als één van de 43 rolmodellen.

David Gybels, Managing Partner The House of Contact Centers, licht het onderzoek en prijs toe: *"Met dit onderzoek willen we de best bereikbare contact centers erkennen die zich dagelijks inzetten om een prima service te bieden aan klanten die erom vragen."*

De onderzochte kanalen tijdens het onderzoek zijn telefoon, chat, webform, Facebook en Twitter. Met elk van de contact centers werd 5 keer contact opgenomen. Onder de criteria om goed te scoren vallen onder andere voldoende snel bereikbaar zijn en correct en met kennis antwoorden.

Klantenservice blijft topprioriteit voor BinckBank België

BinckBank België gaat voluit voor een uitstekende klantenservice. In 2012 ondertekende de online beleggersbank samen met een 25-tal andere bedrijven het Charter voor Klantvriendelijkheid. Hiermee wil de online broker haar klanten duidelijk maken dat een uitmuntende klantenservice één van haar topprioriteiten is.

Thomas Huyghe, Country Manager ad interim BinckBank België, is erg blij met deze nieuwe erkenning: *"Ieder kwartaal onderzoeken we de tevredenheid bij onze klanten. Daarbij worden vragen gesteld over onder andere de snelheid, vriendelijkheid en kennisniveau van medewerkers en of klanten BinckBank België zouden aanraden bij hun vrienden of familie. Met deze gegevens zijn we in staat ons continu te verbeteren."*

De richtlijnen bij de online broker zijn dat mails binnen het uur worden beantwoord en dat er onmiddellijk wordt gereageerd op telefonische oproepen. Verder is de klantendienst zes dagen op zeven bereikbaar, in de weekdays tot 22u en op zaterdag tot 17u. Daarnaast heeft de online beleggersbank er specifiek voor gekozen om niet te werken met een keuzemenu omdat dit door klanten vaak als vervelend en onpersoonlijk wordt beschouwd.