

Webcareprotocol van HarvestHorizon

1. Responsiviteit

Reageer op klantvragen binnen 2 uur tijdens kantooruren en binnen 24 uur buiten kantooruren.
Continu monitoren van sociale media, e-mails en chatdiensten met behulp van webcare tools.

2. Toon en Stijl

Gebruik een professionele, vriendelijke en behulpzame toon.

Wees empathisch en begripvol in alle communicatie.

Bij onderwerpen die te maken hebben met Harvest Horizon sluiten de medewerkers het bericht af met de initialen gevolgd door, namens HarvestHorizon

3. Consistentie

Zorg voor consistente informatie en advies over alle kanalen.

Werk nauw samen met andere afdelingen om accurate en up-to-date informatie te verstrekken.

4. Escalatieprocedures

Bij complexe problemen, escaleer deze naar de relevante afdeling of manager.

Houd de klant op de hoogte van de voortgang van hun vraag of probleem.

5. Privacy en Veiligheid

Respecteer de privacy van klanten; vraag nooit naar persoonlijke informatie in openbare berichten.

Volg de richtlijnen voor gegevensbescherming en privacywetgeving.

6. Crisismanagement

In geval van een crisis of grote klachten, volg het crisiscommunicatieplan.

Wees proactief in het informeren van klanten over de situatie en de genomen maatregelen.

7. Feedback en Verbetering

Gebruik klantfeedback om diensten en producten te verbeteren.

Houd trends en klantgedrag in de gaten om de webcare strategie te optimaliseren.

8. Training en Ontwikkeling

Zorg voor regelmatige training van het webcare team over productkennis, communicatievaardigheden en crisisbeheer.

Moedig continue professionele ontwikkeling aan.