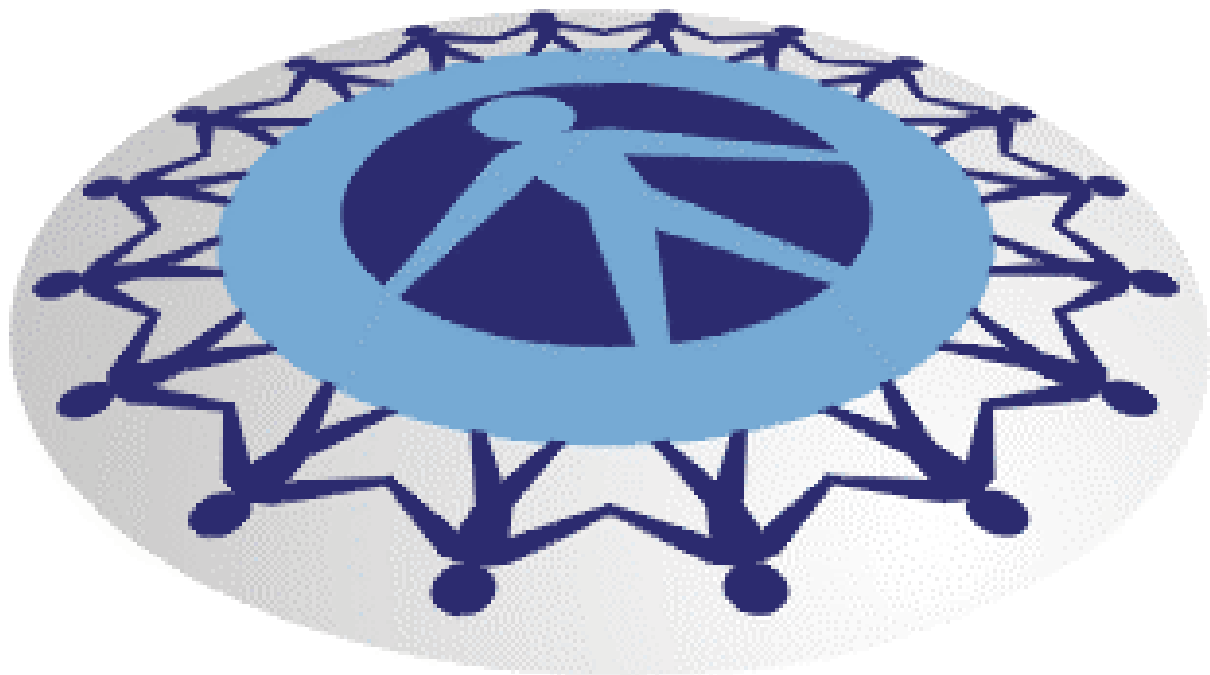




# Uw Telefoniste

## Uw Telefoniste Informatiepakket



### Contactgegevens Uw Telefoniste

1817 DA ALKMAAR

Telefoonnummer: 0800-2878663

Faxnummer: 072-5821051

Havinghastraat 27

Voor meer informatie: [www.uwtelefoniste.nl](http://www.uwtelefoniste.nl)



**Het informatie pakket van Uw Telefoniste bestaat uit:**

Over Uw Telefoniste.....	3
Intake formulier.....	4
Bijlage I Overeenkomst.....	6
Bijlage II Tarievenlijst uw Telefoniste.....	7
Bijlage III Algemene Voorwaarden Uw Telefoniste.....	8



## Over Uw Telefoniste

### Altijd bereikbaar

Kampt uw bedrijf met een overvloed aan inkomend telefoonverkeer in een bepaalde periode of structureel? Vreest u lange wachttijden aan de telefoon bij een (marketing)actie? Of bent u vaak in overleg en wilt u niet gestoord worden, maar ook geen telefoontje missen? Uw Telefoniste biedt u in al deze gevallen een ideale en efficiënte oplossing.

Vanaf nu heeft u een betrouwbare collega: Uw Telefoniste. Zij werkt voor u van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 20.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur.

### Professioneel

Uw Telefoniste zorgt ervoor dat u optimaal bereikbaar bent. Ons team van vaste telefonisten is professioneel opgeleid en zeer ervaren in het afhandelen van inkomend telefoonverkeer. Uw Telefoniste neemt uw gesprekken aan op de manier zoals u dat wenst. U kunt doorschakelen wanneer u wenst binnen de gemaakt afspraken. U loopt geen extern contactmoment meer mis!

### Meer dan een telefoondienst

Onze medewerkers zien uw telefoongesprekken graag binnenkomen. Daarbij gebruiken zij al hun professionele kennis op het gebied van communicatie en verkoop om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Zijn er toch zeer specialistische vragen? Dan bestaat er natuurlijk de mogelijkheid deze uitgefilterde gesprekken naar een (tweedelijns) specialist door te verbinden bij uw bedrijf.

### Gebruiksaanwijzing inschakelen

1. Toets op uw telefoon \* 21\* of \* 210 \* (bij ISDN)
2. Toets het ontvangen telefoonnummer van Uw Telefoniste in.
3. Sluit af met een #

### Gebruiksaanwijzing uitschakelen

1. Toets #21# of #210# ( bij ISDN)

### Procedure

Na ontvangst van het intakeformulier en contract duurt het circa 5 dagen voordat u gebruik kunt maken van Uw Telefoniste. Indien de supervisor vragen heeft zal zij contact met u opnemen. De supervisor geeft vervolgens een training aan de voor u speciaal geselecteerde agent(en). U ontvangt per mail het doorschakelnummer en de datum per wanneer wij uw telefoongesprekken gaan aannemen.

Indien u wijzigingen wilt doorgeven, bijvoorbeeld een werknemer toevoegen, dan kunt u dit per mail kenbaar maken aan uwtelefoniste@uwtelefoniste.nl

Heeft u specifieke wensen? Laat het ons weten. Uw telefoniste maakt onderdeel uit van Het Customer Care Center. Het Customer Care Center is gespecialiseerd in outbound telemarketing en inbound klanten service (post, email, chat, webcare). Wij zijn u graag op alle vlakken van dienst.



## Intake formulier

HCCC code:

**Naam organisatie:**.....

**Algemene omschrijving organisatie:** (documentatie kunt u ook apart aanleveren)

.....  
.....  
.....

**Is er standaard informatie welke wij kunnen doorgeven aan uw klanten?**

.....

**Hoe wenst u uw berichten teruggekoppeld te krijgen?**

Fax                                       Email  
 Doorverbinden                       sms

**Wilt u uw berichten op algemeen niveau of op medewerkers niveau ontvangen?**

algemeen                       medewerkers                       beide

**Aanvullende diensten**

voicebox aanmaken                       voicebox uitluisteren

**Wilt u dat wij colportage afwimpelen?**

ja                                       nee                                       eigen vakgebied niet

**Wilt u dat wij ons eventueel kenbaar maken als antwoordservice?**

ja                                       nee

**Afhandeling uw gesprekken**

Met welke openingszin wilt u dat uw telefoon wordt aangenomen.

Voorbeeld:Goede<dagdeel>, u spreekt met <bedrijfsnaam> met <naam agent>

.....

.....

**Welke medewerkers kunnen telefoon verwachten?**

M/V	achternaam	voornaam	Functie	nummer	email adres

U kunt zelf een extra excel sheet bijvoegen

**Kunt u aangeven in welke situatie u wenst dat wij doorverbinden?**

.....



**Mobiele nummers doorgeven aan klanten / prospect / leveranciers?**

0 Ja

0 Nee

**Email persoonlijk doorgeven aan klanten / prospect / leveranciers?**

0 Ja

0 Nee

**Als u niet bereikbaar bent welke informatie mogen wij aan uw beller doorgeven**

**Opmerkingen:**





## Dagservice maandag tot en met vrijdag 08.00 – 20.00 uur

<b>A</b>			
Basis abonnement	€	30,00	per maand
Tarief per gesprek	€	1,95	

<b>B</b>			
Volume abonnement inclusief 50 gesprekken	€	105,00	per maand
51 - 100 gesprekken	€	1,80	per stuk
101 - 300 gesprekken	€	1,65	per stuk
301 - 500 gesprekken	€	1,50	per stuk

## Dagservice maandag tot en met vrijdag en zaterdag 10.00 –16.00 uur

<b>C</b>			
Basis abonnement	€	50,00	per maand
Tarief per gesprek	€	2,05	

<b>D</b>			
Volume abonnement inclusief 50 gesprekken	€	140,00	per maand
51 – 100 gesprekken	€	1,90	per gesprek
101 – 300 gesprekken	€	1,75	per gesprek
301 – 500 gesprekken	€	1,60	per gesprek

## Terugkoppeling van de berichten

Per e-mail	€	15,00	per maand
Per fax	€	25,00	per maand
Per sms, maximaal 126 tekens per bericht	€	0,50	per bericht

## Aanvullende diensten

Doorverbinden naar een vast telefoonnummer	€	1,00	per poging
Doorverbinden naar een mobiel telefoonnummer	€	1,00	per poging
Gesprekskosten bij doorverbinden naar vast nummer	€	0,06	per minuut
Gesprekskosten bij doorverbinden naar mobiel nummer	€	0,15	per minuut
Persoonlijke voicebox aanmaken / inspreken	€	50,00	éénmalig
Persoonlijke voicebox uitluisteren en rapporteren	€	1,75	per bericht
Persoonlijke voicebox tekst wijzigen	€	5,00	per keer

## Overig

Aansluitkosten, per nummer	€	75,00	éénmalig
Aanmaken applicatie	€	90,00	per uur
Training op uw systeem			op aanvraag

### Voetnoot:

Alle genoemde tarieven zijn exclusief btw. Alle gesprekken zijn gebaseerd op een gemiddelde gesprekstijd (incl. nawerkstijd) van anderhalve minuut. Indien de gesprekstijd (incl. nawerkstijd) in de factuurperiode is overschreden geldt een tarief van €1,20 per minuut (naar rato) van 90 seconden.



## Algemene Voorwaarden Uw Telefoniste

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Uw Telefoniste, onderdeel van Het Customer Care Center BV. Van deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
2. Elke overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen, met een proeftermijn van twee maanden. Deze proeftermijn wordt stilzwijgend verlengd. Indien de opdrachtgever de overeenkomst wenst te beëindigen, dient de opdrachtgever dit schriftelijk kenbaar te maken voor de laatste dag van een kalendermaand. De overeenkomst eindigt dan twee kalendermaanden daarna.
3. Abonnementskosten worden maandelijks vooruit geïncasseerd. Aan het einde van iedere maand zal afrekening plaatsvinden over het daadwerkelijk aantal ingekomen gesprekken. Betaling dient binnen 8 werkdagen na factuurdatum te zijn geschied. Bij gebreke van tijdige betaling verkeert de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling onmiddellijk in verzuim en is de opdrachtgever over het volledige bedrag van de factuur een rente van 1,5% per periode van 14 dagen verschuldigd, te rekenen van de dag van het verzuim tot aan de datum van de afgehele betaling. Hierbij zal telkens in periodes van 14 dagen worden gerekend ongeacht of men bijvoorbeeld 2 dagen of 14 dagen te laat is met betaling.
4. Uw Telefoniste behoudt zich het recht voor om jaarlijks haar prijzen aan te passen. Eventuele aanpassingen worden slechts van kracht per 1 januari van het volgende jaar. Indien het gaat om een prijsverhoging van meer dan 10%, dan is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
5. Uw Telefoniste is nimmer aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, indirecte schade en winst- of omzetsderving. Uw Telefoniste kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor, noch verplicht worden tot het vergoeden van schade van welke aard ook, ontstaan aan onder haar beheer gegeven goederen of als gevolg van het niet, niet tijdig of niet behoorlijk verzenden, ontvangen, doorgeven, weergeven en uitvoeren van de verleende diensten.
6. Uw Telefoniste is bevoegd haar dienstverlening op te schorten indien de opdrachtgever niet aan de betalingsverplichting heeft voldaan conform het bepaalde in artikel 3.
7. Uw Telefoniste staat er voor in dat ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst de ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien door de opdrachtgever als zodanig is aangeduid, tenzij deze informatie publiekelijk bekend is.
8. Op elke aanbieding of overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit aanbiedingen of overeenkomsten gesloten met Het Customer Care Center worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.
9. Uw Telefoniste is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden. Uw Telefoniste zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de opdrachtgever toezenden.