



Inhoud



- SociaalPlus
- Bedrijfsactiviteiten
- Onze klanten
- Focus: KCC Inbound
 - Receptie op afstand
 - Toegevoegde waarde
 - First Time Right
 - Opleiding & training
- Focus: Chat Services & Social Media beheer
 - Chatservices
 - Social Media
- Focus: Outbound opdrachten / telemarketing
 - Specialist in KlantContact
- Focus: Detachering
 - Iedereen heeft een afstand
 - Passend werk
 - Toegevoegde waarde
 - Begeleiding
- Wat mogen wij voor u betekenen?
- Sociaal Ondernemen
- Contact



SociaalPlus



Office

- Secretaresse, boekhoudster, recruiter, coach (totaal 2 FTE)

Detachering
sinds 2010

- Variërend aantal gedetacheerden “met een afstand tot de arbeidsmarkt”
- > 50 bedrijven/gemeenten/instellingen waar mensen SociaalPlus mensen gedetacheerd heeft.

KCC Sinds 2010

- 11 personen in KCC “met een afstand tot de arbeidsmarkt”
- KlantContactCenter met >75 vaste inbound klanten en een wisselend aantal outbound opdrachten.

Bedrijfsactiviteiten



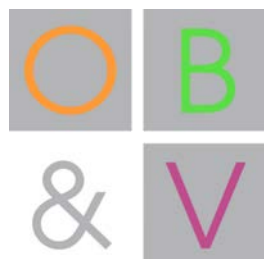
Detachering

- Mensen met een afstand (WIA, Wajong, WWB, WSW, 55+, etc.).
- Telefonistes, receptionistes, productie, groenvoorziening, ICT, schoonmaak, bouw, logistiek, horeca, boekhouding, administratie, office management, staffuncties etc.
- Langere & kortere termijn (minimaal 6 maanden), full time & part time.

KCC

- Telefoon, chat, facebook & twitter ontzorging.
- >75 vaste inbound klanten : “receptie op afstand”.
- Gemeentes, Scouting, productie, advocaten, accountants, MKB, corporate, restaurants etc.
- Ook administratief werk, wel of niet gebonden aan de inkomende telefoontjes.
- wisselend aantal outbound opdrachten: koude, lauwe en warme acquisitie, klanttevredenheidsonderzoeken, marktonderzoeken, bestandsverrijking etc.
- Complete back office oplossing voor bedrijven.

Een greep uit onze klanten





Focus KCC : receptie op afstand

- Eerste aanspreekpunt voor inkomend telefoonverkeer van de klant om:
 1. Direct zelf de beller te kunnen helpen.
 2. Door te verbinden naar een medewerker.
 3. Een telefoonnotitie of terugbelverzoek te sturen aan de medewerker.
 4. Handelingen in een ERP/web systeem van de klant te verrichten.
- Agendabeheer voor klanten.
- Eerstelijns helpdesk.
- Reserveringssystemen beheren.





Focus KCC : receptie op afstand



Altijd perfect bereikbaar zonder investeringen.

- Variabele kosten die meebewegen met uw behoefte.
- Continue, periodiek, tijdelijk én overflow doorschakeling mogelijk.
- Tijdens werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur wordt uw inkomend telefoonverkeer via meerdere gelijktijdige lijnen op professionele wijze behandeld.
- Over alle oproepen kan uitvoerig worden gerapporteerd.
- Onze service verloopt over de modernste software.
- Op alle systemen noodvoorzieningen, servicelevel >99,8 %.
- Front en backoffice werkzaamheden ondersteunen/overnemen.



Focus KCC : toegevoegde waarde

- Professioneel visitekaartje van uw organisatie.
- Proactieve integratie van de receptieservice.
- Continuïteit : een vast team van ervaren en gemotiveerde medewerkers.
- KPI's voor bereikbaarheid en kwaliteit
- Acquistiefilter
- Transparante, zeer aantrekkelijke tarieven:
 - Geen maximum duur gesprekken
 - Geen extra kosten doorverbinden
- Telt mee voor de banenafpraak en u geeft invulling aan een inclusieve arbeidsmarkt.
- Wij verzorgen ook:
 - De chatservice op uw website, compleet met rapportage naar u.
 - Uw pagina's, posts en reacties op Social Media





Focus KCC : First Time Right

- Onze klanten willen zo veel mogelijk ontzorgd worden. Daarom nemen we hen, door een goede integratie, zoveel mogelijk werk uit handen in plaats van slechts als “doorgeefluik” te functioneren.
- Onze klanten, en daarmee ook wij, hebben immers dagelijks te maken met mondige klanten die op maat gesneden dienstverlening verwachten.

Klanten rekenen hen hier keihard op af, ‘lekken’ hun ervaringen naar hun omgeving en stappen de volgende keer naar de concurrent of Social Media.

- Om ook de klant tevreden te houden is het zaak om de klant in één keer goed te bedienen.





Focus KCC : Opleiding en training

Het KlantContactCenter van SociaalPlus leidt ook mensen op voor uw eigen KCC.

- Door middel van de receptieservice raken ze vertrouwd met uw organisatie.
- Ze leren de vaardigheden die u verwacht van een medewerker van uw KCC.
- Na de inwerkperiode kunnen ze, direct of door detachering via SociaalPlus, bij u worden ingezet.





Focus: Chat Services



In tegenstelling tot een machine geven wij wél de juiste antwoorden.

- Betere en diepere interactie met de bezoeker op uw website.
- Meer leads en informatieaanvragen.
- Snel antwoord op veel gestelde vragen van uw prospects en minder belasting van uw organisatie.
- Altijd een snelle respons.



Focus: Social Media



De kracht van aanwezigheid

- Regelmatig uw Social Media updaten.
- U bent écht aanwezig op Facebook, Twitter of LinkedIn.
- Antwoorden verzorgen op reacties van bezoekers.
- Genereren van leads.
- Snelle respons.
- Zeer aantrekkelijke tarieven.



Focus KCC : Outbound Services



- Afspraken volgens een variabel script ingepland in uw agenda;
- Klanttevredenheidsonderzoeken, inclusief heldere rapportages;
- Marktonderzoeken inclusief rapportage;
- We verrijken uw klant- en marketingbestanden:
- U geeft inhoud aan **Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen** en onze service telt mee voor de wet op de **banenafpraak**.



Focus KCC: Specialist in klantcontact

- Een team van supergemotiveerde medewerkers dat tussen 08:30 en 17:00 uur aan de slag gaat om uw bedrijf te promoten of te ondersteunen.
- Veel van onze outbound medewerkers hebben een visuele beperking. Dat compenseren ze door des te beter te kunnen luisteren! En dat merkt u!
- Een enorme flexibiliteit als het gaat om personaliseren en aanpassen van uw belscripts;
- Heldere rapportages met resultaten, zonder meerkosten;
- Indien gewenst leveren wij, tegen meerprijs, adressen aan volgens uw selectie;
- Onze service verloopt over de modernste software;
- Wij maken gebruik van een eigen snelle glasvezelverbinding;



Focus detachering: iedereen heeft een afstand

Laat een topvoetballer van 222 miljoen uitserveren in een toprestaurant en het gaat waarschijnlijk mis.

- Bij SociaalPlus geloven we dat iedereen, op zijn of haar eigen manier, een afstand tot een bepaalde arbeidsmarkt heeft.
- Wij kijken echter naar de mogelijkheden.
- Ieder mens verdient het om de kans te krijgen deze te mogen exploiteren.
- Met ons bedrijf bewijzen we al bijna 9 jaar dat iedereen van waarde is.





Focus detachering : passend werk

- Wist u dat:
 - Mensen met een visuele beperking beter kunnen horen en luisteren? En dat zich dit vertaalt in een betere communicatie?
 - Mensen met een auditieve beperking minder gauw zijn afgeleid en zich dus beter kunnen concentreren op hun taak.
 - Mensen met een autistische beperking vaak zéér goed in staat zijn om continue topresultaat af te leveren?
- SociaalPlus zet mensen in hun kracht, en daar profiteren onze klanten van.





Focus detachering : toegevoegde waarde



- SociaalPlus levert toegevoegde waarde:
 - U hoeft zelf geen zoektraject voor kandidaten te starten. Wij hebben een uitgebreide database met kandidaten.
 - Een uitstekende screening van kandidaten voor een positie in uw bedrijf.
 - Ontzorging op gebied van subsidies, loonwaardes, job coaching en speciale regelingen die u terug ziet in het uurtarief.
 - Geen werkgeversrisico's voor onze klanten
 - Zeer gunstige overnameregelingen.



Focus detachering : begeleiding

SociaalPlus hecht grote waarde aan adequate begeleiding:

Naast een job coach hebben we ook een interne coach die mensen op de werkvloer begeleid d.m.v. regelmatige bezoeken, telefonisch en (vaak intensief) WhatsApp contact, ook voor zaken buiten de normale werksfeer van een werknemer.



Wat mogen wij voor u betekenen?



Sociaal ondernemen



- Een sociale onderneming als SociaalPlus levert net als elke andere onderneming een product of dienst en heeft een verdienmodel.
- SociaalPlus BV is geen gesubsidieerd bedrijf maar een reguliere onderneming.
- Daar is bewust voor gekozen vanuit de overtuiging dat we waarde toevoegen
- Geld verdienen is echter niet het hoofddoel, het is een middel om onze missie te bereiken.
- Het doel van SociaalPlus is maatschappelijke impact te creëren



www.sociaalplus.nl

SociaalPlus BV
Paul Krugerweg 43
3851 ZH Ermelo

085-0021258

