



*Resultaten Pre Quiz
Week 25*

19 juni 2020

Woord vooraf

- In week 25 is de eerste Pre Quiz georganiseerd als voorbereiding op de Klantcontact Quiz op 16 september a.s.
- Deze Pre Quiz bestond uit 4 vragen. In dit document evalueren wij de resultaten. Elke Pre Quiz wordt steeds een stapje zwaarder in aanloop op het daadwerkelijke kennisevent!
- *Let op: de Pre Quiz is niet gemaakt in de daadwerkelijke Quiz omgeving. Het echte Quiz platform houden we natuurlijk nog even geheim. Wel kunnen we verklappen dat de Klantcontact Quiz niet eenvoudig is en je echt inspanning moet leveren om een Award in de wacht te slepen!*



inspire
klantcontact
quiz

Wie wordt de slimste klantcontact organisatie van Nederland?

Inleiding



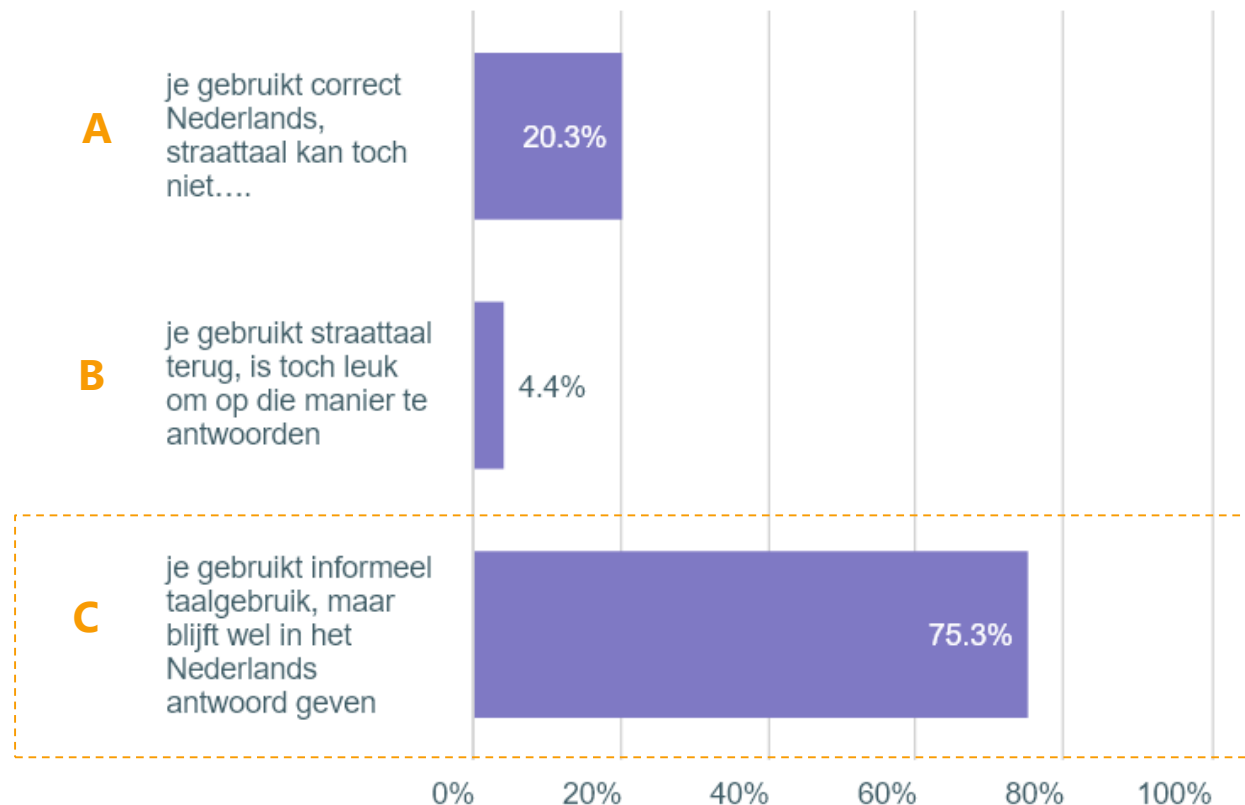
- Ten tijde van deze Pre Quiz hebben 51 organisaties zich aangemeld voor de Klantcontact Quiz. Wij verwachten dat op 16 september c.a. 100 organisaties meedoen.
- Deelname aan deze Pre Quiz was volledig anoniem.
- Aan deze Pre Quiz hebben 463 mensen meegedaan. Dit komt gemiddeld neer op 9 mensen per deelnemende organisatie. (*) Voor deelname aan de Klantcontact Quiz is een team van minimaal 10 medewerkers nodig. Inschrijven met meerdere teams is mogelijk. Zie voor meer informatie over de spelregels en veel gestelde vragen: <https://klantcontactquiz.nl/quiz>
- Naar verwachting doen op 16 september c.a. 1000–1500 klantcontact medewerkers mee aan de Klantcontact Quiz.

Evaluatie vraag 1



- Vraag 1 behoort tot het Thema: **Social Media**
- Leerdoel: **Social Media taalgebruik**
- **Antwoord C is het juiste antwoord.**
- **75% van de deelnemers heeft deze vraag goed beantwoord.**

Je bent met een klant aan het chatten die straattaal gebruikt. Hoe beantwoord je de vraag?

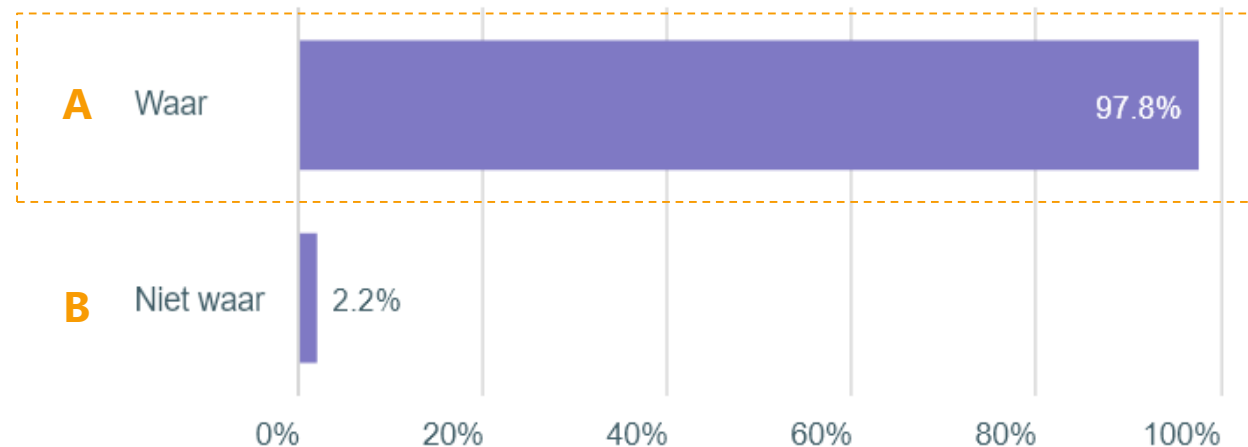


Evaluatie vraag 2



- Vraag 2 behoort tot het thema: **Klantgerichtheid**
- Leerdoel: **anticiperen op klantemoties**
- **Antwoord A** is het juiste antwoord.
- **>97% van de deelnemers** heeft deze vraag goed beantwoord.

Stelling: Als ik in gesprek ben met een boze klant en ik wil de boosheid wegnemen, geef ik de klant ruimte voor zijn emotie, toon ik empathie, veer ik mee en vat ik daarna samen.

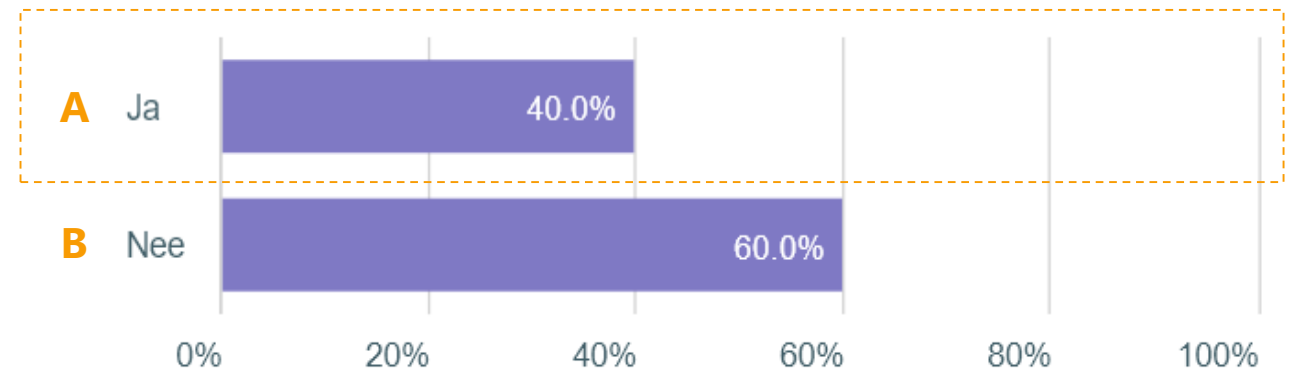


Evaluatie vraag 3



- Vraag 3 behoort tot het thema:
Wet & Regelgeving
- Leerdoel: kennis gedragscode
Telemarketing
- Antwoord A is het juiste antwoord.
- >40% van de deelnemers heeft deze vraag goed beantwoord.

Je wordt gebeld met een commercieel aanbod op dinsdagavond om 20.18 uur. Mag dat?

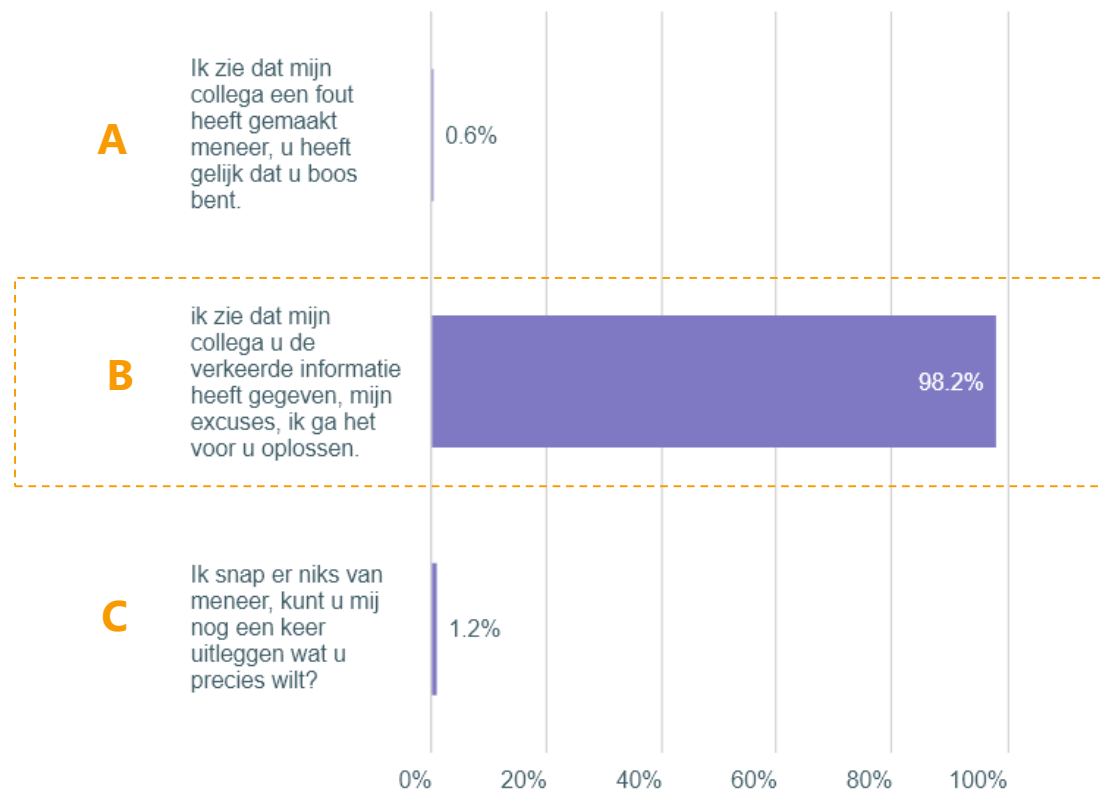


Evaluatie vraag 4



- Vraag 4 behoort tot het thema:
Visitekaartje en autonomie medewerkers
- Leerdoel: proactief meedenken met je klant/bedrijf
- Antwoord B is het juiste antwoord.
- >98% van de deelnemers heeft deze vraag goed beantwoord.

Een klant klaagt over het antwoord wat hij eerder deze week van een collega heeft ontvangen. In het systeem zie je dat je collega een fout heeft gemaakt. Wat is je antwoord naar de klant?





Conclusie

Conclusie



Van de 463 deelnemers had 34% alle vragen goed!

34%

66%



Conclusie



- Van de eerste Pre Quiz had 34% van alle deelnemers alle vragen goed. Dit kan natuurlijk beter!
- De volgende Pre Quiz staat gepland op **maandag 27 juli**. Deze wordt online gepubliceerd; ook ontvangen alle deelnemende organisaties (onze contactpersonen) per e-mail een bericht hierover.
- Hou er rekening mee dat de volgende Pre Quiz weer net iets moeilijker is en meer vragen bevat!

We hopen dat je dan natuurlijk weer van de partij bent.

Vriendelijke groet,

Team Klantcontact Quiz



*Klantcontact Quiz
Community*

Community



Wil je op de hoogte blijven van de ontwikkelingen? Volg ons dan op Social Media!



< klik op de icon >



www.klantcontactquiz.nl