



CM.com

x

your  surprise



Customer story

YourSurprise: persoonlijke service in 23 landen.



Gevestigd in Zierikzee maar inmiddels wereldwijd actief, is YourSurprise uitgegroeid tot dé aanbieder van gepersonaliseerde cadeaus met foto's en tekst voor zowel de consumentenmarkt als B2B. De vele mogelijkheden en supersnelle bezorging, maken dat adequate klantenservice een onlosmakelijk onderdeel van de totaalervaring is.

Snelle en vriendelijke service wereldwijd

“Onze ambitie is om geluk te verspreiden, ‘all over the world’. Wie een eigen cadeau creëert, creëert dat stukje geluk”, aldus Kirsten Bravenboer, Customer Service Team Lead bij YourSurprise. “Het bedrijf bestaat nu 16 jaar en opereert heel bewust vanuit Zierikzee. Hier is YourSurprise gestart en hier produceren we alle cadeaus- van bedrukte mokken en schorten tot food, puzzels of seizoensproducten - ‘in house’. We geloven heel erg aan trouw blijven aan de basis, maar onze ambities blijven wel groeien. Inmiddels zijn we niet alleen meer in de Benelux en Europa actief, maar zelfs daarbuiten. Met die groei is het belang van snelle en vriendelijke klantenservice steeds groter geworden.”

Proactief en persoonlijk

Om dit te realiseren heeft YourSurprise enkele jaren geleden gekozen voor de software van RobinHQ.com, die sinds 2020 is geïntegreerd in [Mobile Service Cloud](#), de klantenservice software van CM.com. Op deze manier kan YourSurprise vanuit één plek met hun klanten communiceren via alle kanalen. Van telefoon en live chat tot sociale media of WhatsApp.

“Bijna driekwart van het klantcontact vindt plaats in de pre-sale fase. Wij helpen soms letterlijk met het maken van een cadeaukeuze. Dat contact is heel persoonlijk. Zodoende willen we zo goed als drempelloos bereikbaar zijn”, zegt Kirsten. “Onze contactgegevens zijn dus niet in een donker hoekje van onze website verstopt, maar ‘in your face’ aanwezig.” Klanten worden dan ook waar mogelijk op een proactieve en persoonlijke manier benaderd, de agents stellen zich op als persoonlijke ‘gift helper’. Zo staat er bij de web widget ook een foto van de agents. Dit zorgt direct voor een connectie. Tevens wordt goed gekeken naar actuele haakjes om de klantervaring te optimaliseren. “Bestelt een klant een cadeau voor een bepaalde verjaardag bijvoorbeeld, dan spelen we hier in het gesprek op in. Personalisatie zit niet alleen in onze producten, maar absoluut ook in onze klantenservice.”

YourSurprise en het Customer Service Team blijven continu ontwikkelen. Zo weten ze internationaal aan de gestelde SLA's te voldoen.



2005
Opgericht



23
Landen



+1500
Cadeaus



55
Agents



70
NPS score

Op een persoonlijke en proactieve manier klanten helpen is niet alles. Klanten verwachten ook snel reactie. Ook op dat vlak werkt YourSurprise aan de beste ervaring. Zelfs in november, één van de drukste maanden van het jaar, reageert het klantenserviceteam binnen:



32 sec
Live Chat



50 min
WhatsApp



6,5 uur
E-mail

Verbeterde klantwaardering

Transparantie is met het oog op het klantcontact essentieel. De klantenservice gaat verder dan alleen helpen bij het maken van een keuze of het achteraf omgaan met eventuele klachten. Gedurende de gehele customer journey blijven de inmiddels 55 agents betrokken. “Dat betekent dat we bijvoorbeeld altijd direct zelf contact opnemen met de klant als blijkt dat een bestelling ofwel in ons productieproces, dan wel in het transport door een externe partij, vertraging heeft opgelopen. Openheid en eerlijkheid zijn kernwoorden in ons klantcontact”, legt Kirsten uit.

De betrokkenheid en transparantie wordt gewaardeerd door klanten. De agents krijgen vaak complimenten voor de goede service. Bovendien heeft onderzoek onder klanten wereldwijd een NPS score van 70 opgeleverd. Voor wereldwijde maatstaven een erg mooie waardering waar YourSurprise tevreden mee is, maar nog altijd verbetermogelijkheden ziet.

“Met de optimalisaties van onze klantenservice verwachten wij de NPS score volgend jaar te verbeteren naar een 75”

- Kirsten Bravenboer



Meer omzet door goede service

De betrokkenheid levert ook voor YourSurprise veel op. “We zien de rol van agents langzaam verschuiven naar sales ondersteuning. Onze agents begeleiden klanten steeds beter in hun journey. Bij situaties waar producten niet geleverd kunnen worden zien we dat agents sturen op vervanging in plaats van annulering. Dit voorkomt orderverlies, omzetverlies en de klant is alsnog goed geholpen.”

In Mobile Service Cloud kan een verkoop worden gelinkt aan een gesprek en worden toegekend aan een agent. Met ‘Win Messages’ krijgt een agent een melding dat de klant die zij geholpen hebben een verkoop heeft afgerond. De bijdrage van een servicegesprek aan sales wordt bij YourSurprise ook meegenomen in de maandelijkse bespreking van de statistieken.

Cultuur aanvoelen

Om de klantenservice op maat te maken voor consumenten in de 23 landen waar YourSurprise actief is, zijn de 55 agents verdeeld in teams. Zo is er een B2B-team dat volledige focus heeft op de zakelijke markt. Een team is verantwoordelijk voor Nederlandstalige klanten, andere teams voor specifiek Duits- en Franstalige regio's en een vierde team voor alle landen daarbuiten. Binnen laatstgenoemd team wordt niet alleen Engels gesproken als generieke voertaal, maar ook Italiaans, Spaans, Portugees en Fins. “Door native speakers”, voegt Kirsten daar aan toe. “Alleen op die manier kunnen we nauw aansluiten op de wensen en behoeften van klanten uit die specifieke landen en op hun cultuur. In sommige landen kan je nu eenmaal iets amicaler zijn in je communicatie dan in andere. Dat moet je aanvoelen.”

Service via de juiste kanalen

Zodra een land groot genoeg groeit wat betreft het klantenbestand, wordt daar een native speaker bij gezocht. Ook wordt scherp gelet en gestuurd op welke communicatiemiddelen in een bepaalde regio het beste werken. Zo heeft het Duitstalige team verhoudingsgewijs meer bellers dan het Franse, waar bijvoorbeeld – net als voor de Nederlandstalige markt – dan weer WhatsApp beschikbaar is.

“Het is voor ons essentieel dat al die communicatie, of het nu telefonisch, per mail, chat, sociale media of WhatsApp is, vanuit dezelfde omgeving wordt aangestuurd.”

Kirsten Bravenboer, Customer Service Team Lead YourSurprise

“We gebruiken dus voor alle communicatie Mobile Service Cloud, gekoppeld aan ons eigen CRM systeem waarin alle klantinformatie te vinden is. Alles wordt gelogd, op die manier kan niemand iets missen rondom een klant. Alle kanalen zijn complementair aan elkaar dus het is voor ons heel belangrijk om daar in de breedte op te blijven steunen en consistent te zijn in ons klantcontact.”



Bereikbaar blijven

YourSurprise kijkt momenteel niet alleen hoe het klantcontact nog verder geoptimaliseerd kan worden, maar vooral ook hoe op een gezonde manier om te gaan met de (internationale) groei. “Uiteraard houden we onze KPI’s goed in de gaten. Die worden vanuit Mobile Service Cloud automatisch gemeten, dus dat is ideaal. Ook houden we intern vinger aan de pols door onze agents met grote regelmaat om feedback te vragen. Hoe gebruiken zij de software? Hoe kan het proces nog efficiënter verlopen? Wat vinden ze zelf van de manier waarop YourSurprise het communicatieproces heeft ingericht?”

Zeker nu we internationaal steeds groter worden, moeten we goed nadenken hoe we goed bereikbaar blijven en iedere klant die goede klantenservice ervaring kunnen bieden. Aan CM.com hebben we de juiste partner om te sparren over die input en geholpen te worden in onze internationale groei.”

Persoonlijk contact vs. chatbots

YourSurprise kent een aantal piekmomenten per jaar, die worden opgevangen door het beschikbare personeel zo efficiënt mogelijk in te zetten en op te schalen waar nodig. Op die manier ontstaat er een interne wisselwerking die op termijn niet afdoende meer zal zijn.

Samen met CM.com zijn de mogelijkheden verkend. “Wij hebben altijd gezegd dat onze klantenservice persoonlijk moet blijven. Contact met de klant is het hart van ons bedrijf. En chatbots? Daar wilden we nooit aan. We stellen hoge eisen aan dergelijke software. Het moet écht goed zijn, het persoonlijke mag niet verloren gaan. Vandaar dat we dus ook een naadloze handover naar een persoonlijk gesprek verlangen. Persoonlijk klantcontact blijft een belangrijke schakel in ons bedrijf. Dat zullen we te allen tijde blijven borgen.”

YourSurprise heeft hierom voor [Conversational AI Cloud](#) gekozen om de klantenservice op efficiënte wijze schaalbaar te maken, maar wel het persoonlijk contact en de kwaliteit te waarborgen. Met deze software gaan ze een chatbot combineren met live contact.

Meer weten over het succes van YourSurprise, of wil je de mogelijkheden bespreken om jouw klantenservice te verbeteren? Onze experts staan voor je klaar en bespreken graag jouw ambities.

Klantenservice oplossingen

Neem contact op



CM.com (AMS: CMCOM) is een wereldwijde leider in cloudsoftware voor conversational commerce die bedrijven in staat stelt om een superieure klantervaring te leveren. Ons communicatie- en betalingsplatform stelt marketing, sales en customer service in staat om de betrokkenheid met klanten via meerdere mobiele kanalen te automatiseren, gecombineerd met naadloze betalingsmogelijkheden die de verkoop stimuleren, klanten winnen en de klanttevredenheid vergroten.

© 2022 CM.com