

Case study

QuickAddress Pro: ruimte voor een goed gesprek

STIVORO kruipt liefst zo snel mogelijk in de rol van adviseur

Hoe minder storende factoren tijdens een gesprek, hoe beter. Dat is de stellingname van Carl Simons, hoofd Adviescentrum van STIVORO, voor een rookvrije toekomst. Het inzetten van het adresverificatiesysteem QuickAddress Pro van QAS maakt onderdeel uit van bewuste strategie om elk telefoongesprek zo natuurlijk mogelijk te laten verlopen. "We proberen in ieder gesprek, ook als het oorspronkelijk om een bestelling gaat, zo snel mogelijk in de rol van adviseur te kruipen", aldus Simons.

Omdat STIVORO hét centrale informatiepunt in Nederland is voor informatie over roken, heeft STIVORO ook een professioneel call center ingericht. Jaarlijks ontvangt het STIVORO Adviescentrum tussen de zestig- en zeventigduizend telefoontjes met allerhande vragen. Bijvoorbeeld van mensen die op zoek zijn naar informatie over stoppen met roken, of mensen die meer willen weten over de gevaren van meeroken. Ook bedrijven en organisaties kloppen aan bij het Adviescentrum, vooral voor ondersteuning bij het opzetten en uitvoeren van een rookbeleid binnen de onderneming of de organisatie.



"STIVORO is – onder andere – een servicedienst in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid. Iedereen, of dat nu particulieren, ondernemingen of instellingen zijn, kan bij onze Adviesdienst terecht voor uitleg en informatiemateriaal over de Tabakswet. Individuele stoppers met roken bieden wij persoonlijke coachingsgesprekken aan via het Adviescentrum. Onze professioneel opgeleide adviseurs staan de 'stoppers' met raad en daad bij in hun poging om van het roken af te komen."

zegt Carl Simons

Januari topmaand

Het Adviescentrum van STIVORO is het hele jaar door bemand. In de traditionele topmaand januari – wanneer het grootste aantal mensen gelijktijdig stopt of zich voorneemt te stoppen met roken – kan STIVORO beschikken over circa dertig medewerkers, werkzaam in wisseldiensten, die hun tijd verdelen tussen inkomende gesprekken, coaching en beantwoording van binnenkomende e-mails. Ook informatieaanvragen en bestellingen van brochures of starterpakketten voor het stoppen met roken, komen via het Adviescentrum binnen.

De keuze om gebruik te maken van de adresmanagementsoftware van QAS is vooral ingegeven door de behoefte zo weinig mogelijk storende elementen tijdens telefoongesprekken te hebben. "Natuurlijk bespaart het ook tijd en voorkomt het fouten, maar de belangrijkste motivatie is de klantgerichtheid", stelt Simons.

"We vragen altijd naar klantgegevens en het werkt aanzienlijk prettiger wanneer je een gesprekspartner niet hoeft te vragen het adres nog eens te noemen of exact te spellen. Het opnemen van adresgegevens met Quick-Address Pro kost nauwelijks moeite en vormt daardoor geen belemmering voor de voortgang van het gesprek."

Het Adviescentrum heeft inmiddels goede ervaringen met QuickAddress Pro. De tien stand alone versies werken moeiteloos samen met het eigen bestelsysteem van STIVORO en het e-mail en telefonisch responsstelsel Right Now.

Over STIVORO

STIVORO werd op 24 december 1974 opgericht en is sindsdien het expertisecentrum voor tabakspreventie in Nederland. Initiatiefnemers voor de oprichting waren KWF Kankerbestrijding, het Astma Fonds en de Nederlandse Hartstichting. Samen met het Ministerie van VWS zijn zij de basisfinanciers. VWS en ZonMW zijn belangrijke subsidieverstrekkers voor de projecten van STIVORO.

Uitgangspunt in het beleid is het niet-roken tot norm te stellen. Dit wordt onder meer bereikt door voorlichting gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek, het opstellen en uitvoeren van rookpreventieprogramma's, de ondersteuning bij stoppen en samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties, waaronder GGD's. Daarnaast adviseert STIVORO, gevraagd en ongevraagd, de overheid en andere relevante organisaties op het gebied van volksgezondheid.

QAS is er trots op STIVORO te kunnen ondersteunen bij het bereiken van haar maatschappelijke doelstelling. Voor QAS is de samenwerking met STIVORO een duidelijk voorbeeld dat aantoont dat QuickAddress Pro een belangrijke bijdrage kan leveren aan een organisatie die service en dienstverlening hoog in het vaandel heeft.