

Verbijsterende resultaten tijdens een groot onderzoek onder 1000 ZZP geregistreerde bedrijven in Nederland.

Het is slecht gesteld met de bereikbaarheid van eenmanszaken in Nederland. Dat blijkt uit een onderzoek dat uitgevoerd is door BTC Solutions uit Amstelveen in samenwerking met de Combigroup uit Dordrecht.

Voor de lancering van nieuwe producten en VoIPdiensten onder de naam Bereikbaar Basis, die zich vooral richten op de ZZP'er en eenmanszaken, werd een groot onderzoek gedaan bij ongeveer 1000 bedrijven.

De resultaten zijn verbijsterend en alarmerend. De gemiddelde ZZP'er is nagenoeg niet bereikbaar voor de (potentiële) klant die hem nodig heeft. Ruim 55% was niet direct bereikbaar voor de klant met een probleem. Het onderzoeksteam kreeg in maar liefst 43% van de gevallen geen gehoor bij de bedrijven. Dat wil zeggen dat er dus ook geen voicemail aan stond om de klant eventueel op te vangen. In slechts 9% van de gevallen was er wel een professionele voicemail ingesproken.

De partner blijkt een structureel onderdeel van de bedrijfsvoering. In 13% van de gesprekken bleek de partner de telefoon te beantwoorden. Helaas bleek dat, van dit aantal, er 10% opnam met de familienaam of voornaam. Slechts 3% nam het gesprek aan met de bedrijfsnaam.

Bij 2% van de ZZP'ers werd zelfs opgenomen door kinderen of zelfs oma, die aangaven dat papa of de (klein)zoon aan het werk was.

De conclusie die we hieruit kunnen trekken is dat het privé telefoonnummer veel gebruikt wordt als zakelijk nummer en andersom.

Wanneer er wel contact was met de ZZP'er, dan werd bij 11% al snel aangegeven, dat het beter was om s'avonds terug te bellen, want dan was er tijd en gelegenheid om te praten.

Bijna de helft van de gesproken deelnemers, heeft wel eens het gevoel, door slechte bereikbaarheid, (potentiële) klanten dus omzet te missen.

Vooral ZZP'ers die vooral mobiel werken weten niet hoe zij de problemen van bereikbaarheid moeten oplossen. Door de kleinschaligheid van het bedrijf zijn de vaak dure oplossingen geen optie en kunnen zij bij de gemiddelde telecomleverancier, niet de beste en scherpste tarieven bedingen. Met name bijvoorbeeld de bouwwereld, loodgieters en reparateurs hebben meerdere telefoonnummers om bereikbaar te zijn, maar zijn wel het slechts bereikbaar, omdat zij niet alle faciliteiten benutten. Bij accountancy en makelaardij is dat iets beter geregeld, omdat deze vaak een vaste werkplek hebben. Maar ook zij ondervinden problemen als zij met klanten in gesprek zijn of met klanten op pad gaan en dan de telefoon uit zetten of niet beantwoorden.

Gemiddeld mist de ZZP'er 4 gesprekken per dag, maar ontvangt bij het uitluisteren van de voicemail, maar 1 ingesproken bericht. Was het een klant en omzet of niet?

De algemene conclusie is dat er veel te verbeteren valt in de bereikbaarheid van de ZZP'ers, omdat het nu leidt tot het missen van klanten, omzet en het niet getuigt van een professionele aanpak.

Een luxe die slechts weinigen zich kunnen permitteren in het huidige economische klimaat.

Conclusies:

- ZZZP markt is niet goed bereikbaar
- ZZZP'er gebruikt veel te weinig een professionele voicemail melding.
- Veel te weinig melding per voicemail dat het bedrijf gesloten is door de vakantie.
- ZZZP'er is in het bezit van meerdere telefoonnummers (extra kosten)
- ZZZP'er vermeldt hoofdzakelijk zijn vaste telefoonnummer.
- 75% heeft mobiele telefoon als voornaamste communicatiemiddel.
- Het zakelijk nummer is vaak ook het privénummer thuis. (ook kinderen kunnen dus de telefoon opnemen)
- Partner van ZZZP'er speelt een belangrijke rol bij het opnemen van de telefoon.
- Partner neemt voornamelijk op met de familienaam of voornaam (niet professioneel)
- ZZZP'er wil s'avonds teruggebeld worden als hij geen tijd heeft.
- Slechts 7% heeft bereikbaarheid goed geregeld, maar 63% denkt dat te hebben.
- ZZZP'er denkt dat met het activeren van de voicemail de bereikbaarheid voldoende geregeld is.
- Gemiddeld mist de ZZZP'er 4 gesprekken per dag omdat hij bezig is of onderweg.
- Geschat aantal Voicemail berichten per dag, van deze gemiste gesprekken, is slechts 1 bericht.
- Vooral handwerklieden als loodgieters, bouwbedrijven enz. gaven aan veel gesprekken niet te beantwoorden, als zij gestoord worden.
- Per maand hebben de ZZZP'ers gemiddeld 10 telemarketing bedrijven aan de lijn, die hun diensten willen aanbieden.
- Om deze reden laat de ZZZP'er vaak onbekende nummers lopen en loopt dan potentiële klanten mis, die hun nummerherkenning ook niet geactiveerd hebben.
- ZZZP'er is absoluut geïnteresseerd in het verhogen van de bereikbaarheid, maar is bang voor hoge kosten.

Algemene opmerking:

Uit onderzoek van KPN blijkt dat 70% van potentiële klanten die in een voicemail vallen, dit een slechte service vinden. De klant laat zelfs geen voicemail bericht achter en zoekt door naar het volgende bedrijf op zijn lijst.