

PERSBERICHT

Haarlem, 1 februari 2011

Actie klantterreur

Callcenters en helpdesks slaan terug

Bij uitgeverij Tanker Boot verschijnt een verzameling klantreacties op de vraag: het toestel is in gesprek, heeft u één moment? De gelijknamige publicatie is een reactie op de helpdeskcampagne van Youp van 't Hek & NRC Handelsblad en een steunbetuiging aan alle callcenter- en helpdeskmedewerkers die heden ten dage 'keizer klant' te woord moeten staan.

Ter gelegenheid van het verschijnen van 'Het toestel is in gesprek, heeft u één moment?' vraagt Tanker Boot medewerkers van callcenters, helpdesks en telefooncentrales, de ergste voorbeelden te geven van klantterreur. Denk aan de klant die eerst de helpdesk belt om dan pas de instructie te lezen, de klant die niet in staat is uit te leggen wat zijn of haar probleem nu eigenlijk is of de klant die zich gelijk al bedonderd voelt. De reacties worden gebundeld en aangeboden aan Youp van 't Hek & NRC Handelsblad.

Toestel in gesprek

Het toestel is in gesprek, heeft u één moment? bestaat uit een verzameling reacties van bellers op deze eenvoudige standaardvraag. De unieke en vaak komische antwoorden zijn verzameld en geordend gedurende een periode van vier maanden door een medewerker van een telefooncentrale. Met reacties als 'De meneer die erachter zit bedoelt u?', 'Ja ik was op zoek naar de heer Boer, heb ik dan goed gedraaid?' of 'Op zich wel, maar ik heb nu geen tijd'.

Over Tanker Boot

Uitgeverij Tanker Boot is in 2008 opgericht door André Westra. Eerder verschenen een bundel gewrichten van Olga Polskin en twee zogeheten reisdocumenten, documenten die door reizigers zijn achtergelaten in de trein, zijn meegenomen door de uitgever, opnieuw vormgegeven en ten slotte weer in de trein gelegd. Tanker Boot is te vinden op www.tankerboot.nl en te volgen via facebook/uitgeverijtankerboot of twitter/tankerboot (#klantterreur).

Boekgegevens

Het toestel is in gesprek, heeft u één moment? 33 blz. € 8,50 ISBN: 9789081277044.

EINDE PERSBERICHT

Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

Zie voor meer informatie over deze publicatie en de helpdeskactie www.tankerboot.nl of neem contact op met André Westra: info@tankerboot.nl of 06-18180720.