



Mailbox

- Mail wordt binnen twee dagen beantwoord. Bij voorkeur inhoudelijk als dit niet mogelijk is dan ontvangt de klant een reactie met wanneer het antwoord volgt. Streven is dit binnen vijf dagen te hebben gedaan. Als dit niet haalbaar is dan is de klant hiervan op de hoogte. Doel: klant weet waar hij aan toe is. Wij regisseren en managen de verwachtingen.
- Wij mailen met de aanspreekvorm je en jij (in basis – uitzonderingen daargelaten)
- Mutaties van je eigen klant wegslepen naar 'SA Mutaties komende periode'. Is het niet jouw klant, dan taggen met naam collega. Zo kan hij/zij zelf bepalen of de mutaties naar 'SA Mutaties komende periode' gaat of dat het meteen weggewerkt wordt.
- Mail die is bestemd voor SA, maar ook voor HR -> doorsturen naar dezelfde mailbox met als tekst: deze mail is voor HR – origineel opgeslagen onder SA mutaties komende periode. Mail voor SA behandelen als in punt 1 en mail voor HR taggen met HR.
- Bij afwezigheid van een collega (langer dan alleen parttime dag(en)) mail niet taggen, maar afwikkelen tenzij zeker is dat het kan wachten tot de collega weer terug is.
- Mail wordt verzonden vanuit: mail@aurosalaris.nl of maildoetinchem@aurosalaris.nl. We sturen de mail aan klanten ook altijd aan één van deze mailadressen t.b.v. dossiervorming.