

Steigerung des Umsatzes und der Kundenzufriedenheit durch ein professionelles, motiviertes Customer Care Center.

Wie Sie aus Ihrem Customer Care Center ein Profit Center machen.



Die Ausgangslage.

Ein Image- und Vertrauensverlust – aufgrund eines wenig zufriedenstellenden Customer Care Centers - erfolgt zum Teil sehr schnell und an breiter Front. Diese Erfahrung machte auch ein ausländisches Versandhandelsunternehmen.

Als sich die Reklamationen seiner Kunden bezüglich der Qualität und Erreichbarkeit seines Kundendienstes häuften, sah sich dieses Unternehmen gezwungen, sich in der Schweiz einen neuen Partner zu suchen.

Die Zielsetzung.

Top-Priorität hatte der Aufbau eines kompetenten, freundlichen Customer Care Centers und einer steigenden Kundenzufriedenheit. Das neue Customer Care Center sollte:

- Eine hoch stehende Qualität im Bereich der Verfügbarkeit und der Gesprächsführung vorweisen
- modernste Telefonanlagen, mit sämtlichen Reportings zur Verfügung stellen
- mehrsprachige Agents (D, F, I) anstellen
- ausserordentliche (saisonale) hohe Callvolumen auffangen
- die eigene Softwarelösung des Kunden einbinden können
- eine einfache Kostenstruktur voranschlagen

Innovative und auf den Kunden massgeschneiderte Lösungen sind unsere Leidenschaft.

Fordern Sie uns heraus.

Der Lösungsansatz - zwei Beispiele.

Der Kunde hat sich zuerst auf eine Testphase von zwei Monaten festgelegt. Im Anschluss daran wurden in einem Review sämtliche Punkte optimiert. Danach wurden alle Agents intensiv und über mehrere Tage durch den Kunden geschult. Die Schulung erfolgte in zwei Teilen:

Teil 1: Die Systemschulung

Teil 2: Die Schulung hinsichtlich Sortiment und organisatorischer Abläufe im administrativen Bereich

Das Fazit.

Aufgrund der intensiven Schulung und der internen Qualitätskontrollen, wie etwa Gesprächsaufzeichnung/Analyse, interne Workshops, Gesprächsführung und Coaching der Agents konnte die Zufriedenheit beim Endkonsumenten nachhaltig gesteigert werden. Diese Verbesserung wurde durch Kundenumfragen und externe Prüfungen gestützt.

Die Verbesserung der Qualität im Customer Care Center ist ein laufender Prozess, welcher bei der MS Mail Service AG laufend gelebt und praktiziert wird. So flossen rund 7 Prozent des erwirtschafteten Umsatzes im Customer Care Center im Jahr 2008 in Form von internen und externen Schulungen, Leadership-Trainings und Qualitätssicherung zurück.

Ihr Kontakt

Möchten auch Sie Ihren Verkaufserfolg erhöhen?
Kontaktieren Sie uns gleich heute.

■ MS Mail Service AG
Fürstenlandstrasse 35
CH - 9001 St.Gallen
+ 41 71 274 66 66

■ MS Mail Service AG
Scheibenstrasse 3
A - 6923 Lauterach

www.ms-direct.ch
msfeedback@ms-direct.ch