



SCHMIEDER

KUNDEN-KONTAKT-MANAGEMENT

DIE KUNST,
INFORMATIONEN
FLIESSEN ZU LASSEN.



ES IST GAR NICHT SO EINFACH, ALLE KUNDENANFRAGEN
SCHNELL, ZUVORKOMMEND UND RICHTIG ZU BEDIENEN:
ABER AUCH NICHT SO SCHWIERIG.



SCHMIEDER

HERZLICH WILLKOMMEN IN IHREM UNTERNEHMEN.

Für jedes Unternehmen ist ein guter Draht zu seinen Kunden erfolgsentscheidend. Ob nun persönlich, am Telefon oder per E-Mail. Hier zählen Freundlichkeit, Kompetenz und kurze Reaktionszeiten. Nur so entstehen vertrauensvolle, erfolgreiche Geschäftsbeziehung.

Obwohl das kein Geheimnis ist, häufen sich die Lücken und Brüche in der Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen. Grund dafür ist die stetig wachsende Anzahl von Kundenanfragen per Telefon oder Internet. Viele Unternehmen tun sich schwer, diese Datenflut aufzunehmen und zu verarbeiten.

Hier kommen die Schmieder Spezialisten für Kommunikations-Management ins Spiel. Als externer Partner entlasten wir Ihr Team mit unserem Kunden-Kontakt-Center. Wir verkürzen die Reaktionszeiten Ihres Unternehmens, lenken die Datenflut der Kundenanfragen in die richtigen Bahnen, schaffen Überblick und sorgen für Zufriedenheit bei Ihren Kunden, wie auch bei Ihren Mitarbeitern. Schnell und übersichtlich. Doch das ist nur der technische Teil. Mindestens genauso wichtig ist bei uns der Faktor Mensch.

VORTEILE DES SCHMIEDER KUNDEN-KONTAKT-CENTERS

- Sie reagieren zeitnah auf Kundenanfragen.
- Sie sind zu Spitzenzeiten immer erreichbar.
- Sie sind auch außerhalb Ihrer regulären Arbeitszeiten erreichbar.
- Sie verhindern eine Sprachbarriere zwischen Ihnen und Ihren Kunden.
- Sie greifen immer auf aktuelle und gepflegte Kundendaten zurück.
- Sie entlasten Ihr Fachpersonal von administrativen Aufgaben.

Ulrike Klemm

Anne Schmieder

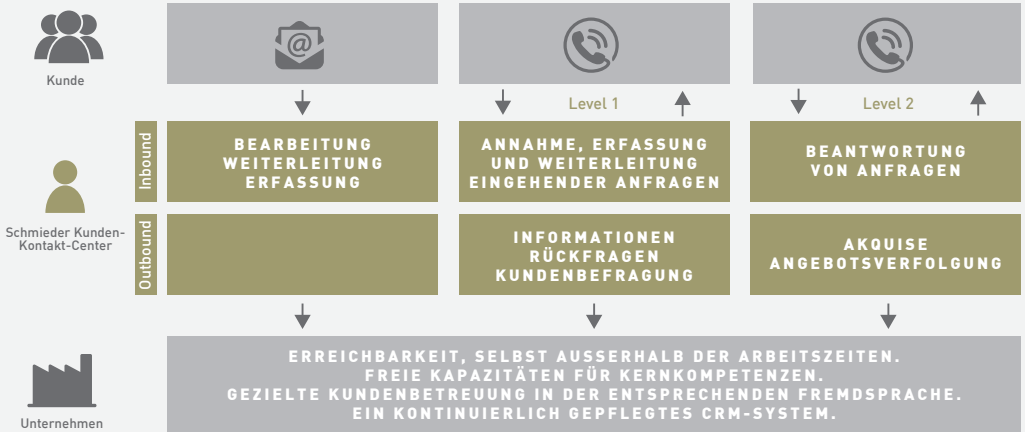
KUNDEN PROFESSIONELL BETREUEN. MIT TECHNIK UND PERSÖNLICHKEIT.

Das Schmieder Team kennt die Unternehmen, ihre Ansprüche und Anforderungen aus jahrelanger Zusammenarbeit bei zahlreichen Projekten. Diese Erfahrungen und das gesammelte Know-how setzen wir beim Kundenkontakt in Ihrem Namen ganz gezielt ein.

Was Kunden von ihrem Ansprechpartner erwarten:

- Zuverlässigkeit & Erreichbarkeit
- Fachliche Kompetenz & Vertrauen
- Identifikation mit dem Unternehmen
- Einen sicheren Blick für den Kunden und seine Bedürfnisse

Nun, Kompetenz und Kundenorientierung finden Sie vielleicht auch in einem Call-Center. Was uns jedoch von den meisten Anbietern unterscheidet: Wir sind näher dran. Näher an Ihrer Region, näher an Ihrem Unternehmen, näher an Ihrer Markenpersönlichkeit. Wir stellen Ihnen nicht nur ein professionelles Team zusammen. Wir sorgen auch dafür, dass dieses Team als Teil Ihres Unternehmens wahrgenommen wird.





SCHMIEDER

KUNDEN ENTZÜCKEN,
MITARBEITER ENTLASTEN.

Unser Service passt sich Ihren Bedürfnissen an. Sie entscheiden, wo wir Sie unterstützen. Ob am PC oder am Telefon. Ob mit oder ohne CRM-System. Und Sie entscheiden, wie "tief" diese Unterstützung geht. Während und außerhalb der üblichen Geschäftszeiten.

INBOUND – ANNEHMEN, WEITERLEITEN, STRUKTURIEREN

Organisieren



Eingehende E-Mails leiten wir an die jeweiligen Ansprechpartner weiter und erfassen sie im CRM-System. Optional bearbeiten wir die E-Mails auch kundenspezifisch für Sie.

Level 1 - Bearbeiten



Kundenanfragen werden entgegengenommen, per E-Mail an die zuständigen Ansprechpartner weitergeleitet und bei Bedarf im CRM-System erfasst.

Level 2 - Beantworten



Unser Team beantwortet grundlegende Fragen seitens der Kunden und gibt systembezogene Auskünfte (z.B. über den Status eines Auftrags oder einer Bestellung).

OUTBOUND – ANRUFEN, ABFRAGEN, AKQUIRIEREN

Level 1 - Aktualisieren



Unser Team leitet relevante Informationen weiter oder holt sie bei Kunden ein. Und unterstützt Sie bei den Umfragen für Ihr hausinternes Qualitätsmanagement.

Level 2 - Akquirieren



Bei offenen Anfragen fassen wir für Sie nach und überzeugen potenzielle Kunden von den Vorzügen Ihres Unternehmens.



SCHMIEDER GMBH

Schussenstraße 14 | D-88273 Fronreute-Staig
Tel: +49 [0] 7502 9449 - 0 | Fax: +49 [0] 7502 9449 - 29
E-Mail: personal@schmiedergmbh.de
www.schmiedergmbh.de