

TeleMarketing

Wir helfen Ihnen, Ihre Kunden erfolgreich am Telefon zu betreuen!

Der erste Eindruck ist entscheidend. Egal, ob am Telefon, per E-Mail oder Fax. Kunden und Interessenten erwarten einen freundlichen, professionellen und prompten Service. Im Umfeld des TeleMarketing bietet MSU direkt ein breites Spektrum an:

▪ Inbound

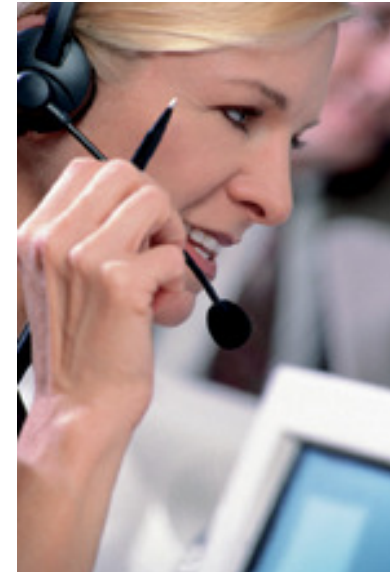
- First und second level Hotlines (Service-, Support-, Info-, Bestell-, Event-Hotline)
- Rund um die Betreuung von Kunden und Interessenten (Kundenservice, Bestellannahme, Beschwerdemanagement, Adresserfassung, Broschürenversand ...)

▪ Outbound

- Rund um Neugewinnung von Kunden (Leads / Interessenten, Neukunden, Mitglieder, Adressqualifizierung, Potenzialanalysen ...)
- Rund um Betreuung bestehender Kunden (B- und C- Kunden, After-Sales-Service, Zufriedenheitsbefragung, Produktvorstellung ...)
- Rund um Messen und Events (Einladung, Vorbereitung, Nachfass ...)
- Rund um Unterstützung des Außendienstes (Terminvorbereitung und -vereinbarung)
- Rund um Gewinnung und Ergänzung von Kundendaten (Adressqualifizierung, Adressmanagement, Marktanalysen, Nachfassaktionen, Aktualisierung ...)
- Rund um Rückgewinnung von Kunden → Churn Management

▪ Implant Call Center beim Kunden (temporär oder permanent)

- Erstellung projektrelevanter Unterlagen (z.B. Telefonskripte)
- Suche, Auswahl und Schulung geeigneter Call Center Agents
- Entwicklung von Reportings, Controlling-Kennzahlen und Qualitätssicherungsmaßnahmen
- Installation der Hard- und Software
- Einsatzplanung und Projektmanagement durch Supervisor



TeleMarketing

Wir helfen Ihnen, Ihre Kunden erfolgreich am Telefon zu betreuen!

- Fortsetzung -

▪ Aufbau bzw. Optimierung Ihres Customer Care Centers

- Erstellung eines individuellen Anforderungsprofils
- Check-up / Analyse der Ist-Prozesse
- Ableitung der Empfehlungen
- Erarbeitung einer Soll-Konzeption
- Unterstützung bei der Realisierung (Aufbau der Infrastruktur, Festlegung der Prozesse und Schnittstellen, Auswahl der TK- / IT-Hard- und –Software, Rekrutierung und Schulung neuer Call Center Agents, Auswahl externer Call Center ...)
- Coaching in der Einführungsphase

▪ Training und Schulung im TeleMarketing

- Personalauswahl
- Aufzeigen des Trainingsbedarfs
- Training
- Coaching im Job

