

Flotter geht's nicht!

Call Center und Direkt Marketing Center arbeiten jetzt so eng vernetzt, dass Gewerbekunden zeitnah persönlich betreut werden

Wenn Gewerbekunden mit einem konkreten Beratungswunsch im Call Center anrufen, erhalten sie dort in der Regel keine so individuelle und detaillierte Beratung, wie es durch einen persönlichen Berater möglich ist. Jetzt ist der Kundenservice deutlich verbessert worden.

Seit kurzem leiten die Call Center-Kollegen konkrete Fragen sofort an die Direkt Marketing Center weiter. Spätestens drei Stunden später klingelt beim Kunden schon das Telefon. Wie positiv die Gewerbekunden auf die schnelle Rückmeldung und persönliche Beratung reagieren, zeigt das Beispiel der

Firma Beta Eigenheim GmbH aus Bergkamen: Inhaber Dirk Salewski wollte ein Werbemailing verschicken und sich über Postwurfsendungen informieren. Also wählte er die Servicenummer 01805/5555 für Geschäftskunden. Die Mitarbeiterin im Call Center konnte ihm zwar allgemeine

Auskünfte geben, aber nicht mit einer persönlichen Beratung dienen, die auf seine konkreten Wünsche eingegangen wäre. Denn darauf sind die regionalen Direkt Marketing Center spezialisiert. Die Mitarbeiterin im Call Center erkannte allerdings sofort den Beratungsbedarf des Kunden und bot ihm an, dass sich das Direkt Marketing Center in Dortmund in den nächsten Stunden bei ihm melden werde. Kein leeres Versprechen. Ein neuer Kundenservice-Prozess sorgt dafür, dass Anfragen mit Vertriebspotenzial über das Kundenservicesystem sofort nach dem Gespräch an die Kollegen im Direkt Marketing Center weitergeleitet werden. Vertriebsassistent Markus Koerdt rief den Firmenchef nach nur einer Stunde zurück und beriet ihn rund um das Thema Postwurfsendung. Im Gespräch wurde die Zielgruppe für eine Postwurf-Aktion der Firma Beta Eigenheim präzise definiert: Personen, die noch kein Eigenheim besitzen und zum Beispiel Mieter im Umkreis von Bergkamen sind. Markus Koerdt vereinbarte einen Termin im Direkt Marketing Center.

»Endlich jemand, der sich um mein Unternehmen bemüht. In einer Stunde ein Rückruf – das hätte ich nicht erwartet!«

Bei dem Treffen informierten Klaus Bendiek und Brigitte Gazek vom Direkt Marketing Center den Kunden über das passende Produkt für die Aktion – in diesem Fall *POSTWURF SPEZIAL*.

Persönliche Beratung ist Gold wert

Das Team unterstützte den Kunden bei der Auswahl der richtigen Adressen, bei der Entwicklung des Werbekonzeptes und fand mit ihm sogar ein Motto für die Aktion. Das Ergebnis: Die Firma Beta Eigenheim erreichte durch die Auswahl bestimmter Haushalte die gewünschte Zielgruppe und war mit den Rückläufen sehr zufrieden. Schon zweimal danach hat sie die Aktion wiederholt – immer mit Unterstützung des Direkt Marketing Centers.

Der Kunde ist angetan vom schnellen und proaktiven Service: »Es ist sehr nützlich, einen regionalen Ansprechpartner zu haben, der uns weiterhilft«, sagt Dirk Salewski. Durch die verbesserten internen Abläufe zwischen Service und Vertrieb kann das Direkt Marketing Center-Team jetzt tatsächlich mehr für die Kunden tun. Klaus Bendiek: »Das direkte Weiterleiten der Anfragen aus den Call Centern macht den Kundenservice viel lebendiger. Eine persönliche Beratung ist einfach nicht zu ersetzen. Sie gibt unseren Kunden ein gutes Gefühl, und das bindet die Kunden an uns.« (vh)

Bei dem Treffen informierten Klaus Bendiek und Brigitte Gazek vom Direkt Marketing Center den Kunden über das passende Produkt für die Aktion – in diesem Fall *POSTWURF SPEZIAL*.

Gemeinsam am Tisch: Die DM Center-Kollegen Klaus Bendiek und Markus Koerdt (rechts u. links) beraten Dirk Salewski von der Firma Beta Eigenheim.

