

Dialog-Marketing-Anbieter COMBITEL: Der Weg zum Herzen des Kunden

Digitalisierung automatisiert, beschleunigt und vereinfacht viele Prozesse. Doch wer Kunden optimal zufriedenstellen und langfristig binden möchte sowie vorhandenes Potenzial bestmöglich ausschöpfen will, braucht den persönlichen Kundenkontakt. Die COMBITEL GmbH ist darauf spezialisiert, Unternehmen genau dabei zu unterstützen und das „Herz“ der Kunden zu gewinnen.

Die 100-prozentige Tochter der VKB liefert Call-Center-Services in den Bereichen Inbound, Outbound, Sachbearbeitung sowie Vertriebs- und Kommunikationstraining. Sie ist in vielen Projekten der erste Kontaktpunkt für die Kunden und nimmt ihre Fragen sowie Wünsche entgegen. So etwa als First-Level-Kunden-Support in den Sparten Schaden, Komposit und Leben.

Im Rahmen von Outbound-Kampagnen für Kundenzufriedenheit und -bindung, Cross- und Up-selling rufen COMBITEL-Mitarbeiter ausgewählte Kunden an. Mit ihnen vereinbaren sie Beratungstermine, machen einen Datenabgleich, führen Befragungen durch oder fassen bei Mailings nach.

Der Weg zur Kundenbegeisterung

COMBITEL ist mit seinen Services die erste Anlaufstelle für die Kunden. Die Art, wie die Mitarbeiter am Telefon mit den Fragen, Wünschen, Problemen oder Beschwerden umgehen, ist deshalb maßgeblich für die Zufriedenheit mit dem Versicherer. Denn Kundenzufriedenheit in der Telefonberatung entsteht nicht durch das reine Erbringen von Standard-Leistungen wie kurze Wartezeiten und schnelles Beantworten der Anfragen. Zufrieden sind Kunden vielmehr erst dann, wenn ein Telefonberater auch fachlich kompetent ist. Sehr zufrieden sind sie, wenn er ihnen zudem konkrete Lösungen aufzeigt. Die höchste Stufe der

Kundenzufriedenheit wird erreicht, wenn das Gespräch zusätzlich emotional geführt wird. Freundlichkeit, Verständnis, ausreichend Zeit für das Gespräch und der persönliche Einsatz für die Belange des Kunden, sind der Schlüssel zu seinem Herzen.

Trainings aus der Praxis für die Praxis

Um neben der fachlichen Kompetenz eben auch diese wichtige emotionale Komponente einbringen zu können, und damit Kopf und Herz des Kunden anzusprechen, schult COMBITEL seine Mitarbeiter kommunikativ durch eine eigene interne Trainingsabteilung. Mit belegbarem Erfolg: Das Service-Center wurde in der Kategorie Kundenzufriedenheit mehrfach mit Branchen- und Wirtschaftspreisen ausgezeichnet, etwa mit dem „Quality Award“ des Call Center Verbands 2014 und 2016 sowie dem German Stevie Award in Gold 2015 und 2017.

Lassen auch Sie sich für die empathische Gesprächsführung fit machen und buchen Sie die entsprechenden Seminare. Themen sind zum Beispiel

- Kommunikative Grundlagen der Telefonie
- Aktives Zuhören
- Empathie – das „Sahnehäubchen“ in der Kundenorientierung
- Erfolgreich Termine am Telefon vereinbaren
- Professioneller Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Wie argumentiert man überzeugend in Kundengesprächen?

Inzwischen haben schon viele Sparkassen ihre Mitarbeiter für Verkauf und Kommunikation von COMBITEL schulen lassen. Zudem besteht eine Partnerschaft mit der Sparkassenakademie in Landshut.



Quelle: VKB - Servicemessung 2015

Tipp

Mehr Informationen über die Services und Trainings von COMBITEL sowie die Kontaktdaten des Unternehmens finden Sie auf der Website des Unternehmens www.combitel.com.