

## Agentur für KundenDialog



### Profil

#### **Zufriedene Kunden sind treue Kunden**

CALL & CARE sorgt als Bindeglied zwischen Ihnen und Ihren Kunden dafür, dass die Beziehung nicht ins Stocken gerät. Keine Stimme bleibt ungehört, keine Information geht verloren. Wir arbeiten über alle erforderlichen Kommunikationskanäle, zum Beispiel Telefon, E-Mail oder Brief.

**Kundenservice - Beschwerdemanagement - Ernährungsservice** sind die Bausteine unseres Leistungsspektrums, aus denen wir für Sie das jeweils optimale Dialogkonzept entwickeln. Mal eng verzahnt, mal separat - so wie Sie es gerade brauchen. Wir übernehmen die komplette Kommunikationskette, inklusive erforderlicher Rückfragen bei Fachabteilungen.

**Ihr Vorteil:** Kontinuierliche, aktive Kundenbetreuung und optimale Erreichbarkeit erhöhen nicht nur Kundenzufriedenheit und Umsatz. Sie entlasten gleichzeitig Ihre internen Ressourcen und schaffen Freiraum für die Weiterentwicklung Ihres Angebotes.

**Wir schaffen Kundennähe.**

## Abläufe

Aktive Kundenbetreuung und erfolgreiches Beschwerdemanagement unterliegen einem in sich geschlossenen Arbeitsprozess - von der Annahme über die Bearbeitung bis zu Auswertung und Controlling.



## Erfolgsfaktoren

- Optimale **Erreichbarkeit** über verschiedenste Kommunikationswege: Telefon, Fax, E-Mail, Brief, auf Wunsch auch SMS, Call-Me-Back-Button, Client-Zone auf der Website oder moderierte Internet-Chats
- Systematische und **strukturierte Bearbeitung** der Kundenanliegen durch die Call Center-Software CCMS, die individuell an die Projekte angepasst wird
- Fundierte und langjährige **Erfahrung** im Aufbau und Betrieb von Consumer und Customer Service Centern, Beschwerdehotlines, Ernährungsservices, langfristiger Betreuung von speziellen Kundengruppen, After Sales Servicelines, Gewinnhotlines usw.
- Umfassendes **Know-How** aus der Marktforschung: Maßgeschneiderte Methoden sowie differenzierte Auswertungen und Schwachstellenanalysen

## Kontakt

### Call & Care

Agentur für Kundendialog GmbH

Richardstraße 18 ■ 22081 Hamburg

Telefon: +49 (0)40-29876-100 ■ Telefax: +49 (0)40-29876-127

Email: info@callandcare.com ■ Internet: www.callandcare.com