

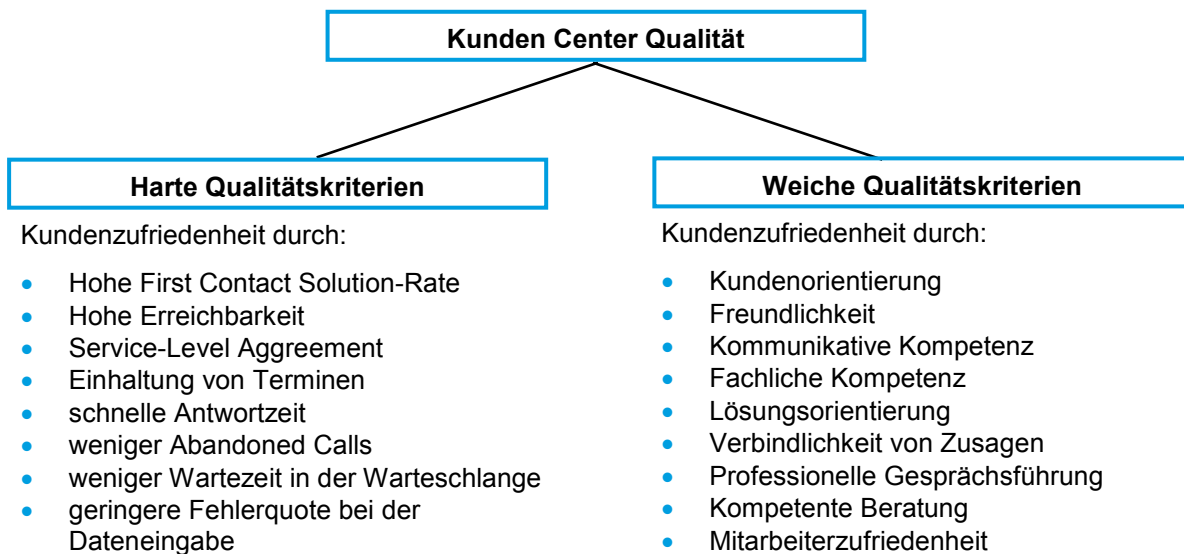
# Qualität - wann wenn nicht jetzt?

## Steigern Sie die Qualität Ihrer Gespräche und senken Sie die Kosten Ihrer Calls!

Was wünschen sich Ihre Kunden in der heutigen Zeit? Günstigere Produkte, Lösungen, Zeitersparnis, Informationen oder einfach nur Freundlichkeit?

Sicherlich alles! Untersuchungen haben ergeben, dass Kunden für die Qualität der Produkte und die Dienstleistungsqualität gerade jetzt bereit sind, sogar noch mehr zu bezahlen. Und Qualität hat noch einen Vorteil: Ihre Kunden bleiben.

Schaffen Sie Qualität in Ihrem Service-Center durch die Beeinflussung der weichen und harten Qualitätskriterien. Wir trainieren Ihre Agenten in den weichen Qualitätskriterien, sensibilisieren sie für die harten Kennzahlen und beeinflussen damit aktiv und messbar Ihre Kennzahlen, die Kundenzufriedenheit und Ihre Kosten:



Eine Orientierung über die Inhalte des Trainings und Coaching Ihrer MitarbeiterInnen:

**„Qualitätssteigerung im Service Center - Wie führe ich meine Gespräche effizient, schaffe zufriedene Kunden und geringere Kosten?“:**

Die Techniken einer effizienten Gesprächsführung

- Der optimale Gesprächsverlauf in In- und Outbound im Phasenmodell
- Die Kundenwünsche erkennen und aufgreifen
- Kundenorientierung in 3 Minuten verbindlich kommunizieren
- Cross- und Upselling für das Unternehmen und den Kunden
- Was führt wozu? Verständnis für die Auswirkungen der Telefonie auf die Kennzahlen
- Vorhandene Prozesse nutzen, die eigenen Arbeitsabläufe optimieren und so Unternehmensziele erreichen
- Sie und Ihre Agenten haben es in der Hand: Maßnahmeplan für die aktive Beeinflussung der Service-Center Kennzahlen



Selbstverständlich bereiten wir das Training auf Ihre Anforderungen abgestimmt vor, verarbeiten im Training aktiv Ihre Unternehmensspezifika und Redewendungen und gestalten follow-ups und Empfehlungen, um Ihre Service-Qualität noch weiter zu steigern.

**Lassen Sie uns darüber reden!** Wir geben gerne ein Angebot ab, das auf Ihre Anforderungen und Voraussetzungen maßgeschneidert ist.