



Die Zukunft liegt nur im Vertrieb?

Neue Produkt- und Vermarktungskonzepte fordern eine externe Vertriebsunterstützung bei gleichzeitig hohem Servicelevel gegenüber gewonnenen Kunden.

Der Markt wird enger, Dienstleistungen ähneln sich immer mehr, die verschiedenen Medien wachsen zusammen oder überschneiden sich. Die Neukundengewinnung wird schwieriger, nicht zuletzt durch die Opt-in-Regelungen zur telefonischen Akquise. Um dieser Situation gerecht zu werden, ist Professionalität im Vertrieb gefragt! Gleichzeitig wollen internationale Zielgruppen erschlossen werden.

Neukundenakquise, Bestandskundenpflege und Kündiger-Rückgewinnung bieten – professionell und fachkompetent durchgeführt – erhebliche Wettbewerbsvorteile.

Produkte und Leistungen zu bündeln, zu verkaufen, upzugraden, Inboundsaleslines mit hohen Abschlussquoten zu betreiben, zählt zur Kernkompetenz von walter services. Ob Pay-TV-Anbieter, Kabelnetzbetreiber, Buch- und Zeitschriftenverlage oder Internet- und Werbepattformen. walter services kontaktiert Kundengruppen innerhalb kürzester Zeit – effektiv, gezielt und erfolgreich.

Kundenservice ist nicht alles – aber ohne Service ist alles nichts!

Die Erfahrung zeigt jedoch: Einmal gewonnen, werden Kunden oft mit ihren Problemen allein gelassen. Die zugekauften Digitalprogramme, die nicht gleich funktionieren; der DSL-Anschluss und die IP-Telefonie werfen Fragen auf; die Anzeige sah nicht so aus, wie erwartet; Fehlmengen bei der Lieferung; die Rechnung ist unverständlich oder zu hoch oder die versprochene Gutschrift lässt Wochen auf sich warten. Jetzt beginnt der Wettbewerb um den teuer gewonnenen Kunden! Wer nun mit optimalem Service punktet, das Problem schnell und direkt löst, sorgt für eine hohe Kundenbindung. Wenn hingegen nicht alle Prozessabläufe sichergestellt, Informationen nicht aufbereitet werden und kein Ersatz geliefert werden

kann, kommt es zu hohen Folgekosten und Verlusten im Kundenstamm. Die Wettbewerbssituation erfordert von Medienunternehmen ein verstärktes Engagement im Kundenservice und Kundenbindungsprogramme. Hier erfolgt die Abgrenzung zum Wettbewerb!

Full Service ist das Geheimnis!

walter services ist spezialisiert auf die Bearbeitung von kompletten Business-Prozessen in der Kundenbetreuung. Durch eine aktive und flächendeckende Kundenansprache werden Leistungen erneuert oder ausgebaut. Dies reicht von der First Level-Betreuung für alle Ein- und Ausgangskanäle über komplexe Backoffice-Aufgaben und Dokumentenmanagement bis zu hochvolumigen Druck- und Lettershop- Tätigkeiten. Kaufmännische Services und Online-Scoring von Webshop-Kunden minimieren die Anzahl der Zahlungsausfälle. Darüber hinaus werden technische Geräte hard- und softwareseitig in 16 Sprachen unterstützt. Sind Sie bereits fit für die Eroberung ausländischer Märkte? Wer unterstützt Ihre Kunden z. B. in Skandinavien oder Asien? Das Ende der Prozesskette bildet der technische Außendienst im Bereich Consumer- Elektronik. Integrierte Levelkonzepte sorgen für bis zu 99 Prozent fallabschließende Lösungen. Das wollen die Kunden – das verlangt der Markt.

Ansprechpartner



Ralf Schwiegelshon
Direktor Vertrieb - Mitglied der Geschäftsleitung

walter services GmbH
Weidestraße 122d, D-22083 Hamburg
Tel: +49(0)40/6503969-1200
Fax: +49(0)40/6503969-1209
ralf.schwiegelshon@walterservices.com