

## **Dialog beflügelt multimediale Shop-Konzepte**

### **TS TeleMarketing Service auf der Mail Order World 2006**

**Ettlingen, 25.10.2006.** Innovative Konzepte wie Schlecker Homeshopping oder der Lufthansa WorldShop setzen sich zunehmend durch und bieten dem Kunden größtmöglichen Bestellkomfort. Das Management crossmedialer Customer- und Sales-Services stellt höchste Anforderungen an Versandhändler und erfordert die professionelle Synchronisation von Kundenkommunikation, Database Management und Fulfilment. Der Branchenspezialist TS TeleMarketing Service GmbH hat sich bei unterschiedlichsten Shop-Konzepten als Outsourcing-Partner bewährt.

So bietet Schlecker seinen Kunden beispielsweise alle Möglichkeiten der Bestellung und Lieferung: von der Filiale vor Ort über den Online-Shop oder das Bestellmagazin. Koordiniert werden die Bestellungen in den TS -Kundencentern mit über 1.600 Mitarbeitern an den Standorten Ettlingen, Magdeburg, Bremen und Frankfurt (Oder). Hier laufen alle Fäden der Kundenkommunikation zusammen: In der Bestellhotline geben die Kundenbetreuer telefonisch oder per E-Mail Auskunft über einzelne Artikel, ihre Verfügbarkeit und Lieferzeiten. Neben Produktfragen werden zudem auch Rechnungsmodalitäten und Fragen rund um die Lieferung geklärt. Gutschriften und Kulanzvorgänge werden im Back Office bearbeitet. Als Spezialist für multimediale Kundenbindungsprogramme betreut die TS zudem den Lufthansa WorldShop. Die komplette Kundencenter-Abwicklung beinhaltet die Bearbeitung der Calls in den Sprachen Deutsch und Englisch sowie die Bearbeitung der schriftlichen Vorgänge in den zusätzlichen Sprachen Italienisch, Französisch und Spanisch. Als Kundenbetreuer werden weitestgehend native Speaker eingesetzt.