

Ausgabe 1/2009

St. Ingbert, 24. April 2009

Themen dieser Ausgabe:

Sparda TelefonService aktiv gegen unerlaubte Telefonwerbung

Rufnummernübertragung seit Januar aktiv

Wir setzen ein weiteres Zeichen gegen unseriöse und unerlaubte Werbeanrufe. Aus diesem Grund übertragen wir seit Januar bei jedem Outbound-Anruf die Rufnummer zum Kunden. Zukünftig hat jeder Verbraucher ein Anrecht darauf zu wissen, wer ihn anruft.

Der Gesetzgeber hat am 26.03.09 das Gesetz gegen unerlaubte Telefonwerbung beschlossen. In ihm werden richtungweisende Neuerungen in der telefonischen Kundenansprache festgelegt, die wir begrüßen. Ein wesentlicher Bestandteil des neuen Gesetzes ist das Verbot der Rufnummernunterdrückung. Es wird den Unternehmen untersagt, bei ausgehenden Anrufen die Rufnummer nicht anzuzeigen. Dies, so der Gesetzgeber, führt zu einer Stärkung der Verbraucherrechte. Wer angerufen wird, soll bereits vor der Entgegennahme des Anrufes die Möglichkeit haben, den Anruf zu identifizieren. Während viele Unternehmen derzeit über die Umsetzung nachdenken, überträgt die STSG bereits seit Januar, also vor Verabschiedung des Gesetzes, die Rufnummer bei jedem ausgehenden Anruf. Damit unterstreichen wir erneut unseren Auftritt als professionelles Dienstleistungsunternehmen in Deutschland. Bereits seit Jahren arbeiten wir für ein besseres Image und gegen „schwarze Schafe“ in der Branche. Es muss heute eine Selbstverständlichkeit sein, die Rufnummer dem Kunden, den man anruft, anzuzeigen. Wer seriös arbeitet und nichts zu verbergen hat, wird dies zukünftig tun. Viele Unternehmen haben in der Vergangenheit anonym angerufen. Dies führte zu einer Verunsicherung bei den Verbrauchern, da oft auch die Gespräche unseriös und wenig kundenorientiert waren. Der Kunde hat bei seinem Rückruf bei der STSG die Möglichkeit, direkt mit einem Mitarbeiter zu sprechen. Hierzu wurde in neue Technik investiert, die die Rückrufe der Kunden direkt zu einem Mitarbeiter leitet. Gerade in diesem wirtschaftlich schwierigen Jahr wird sich zeigen, wie wichtig eine gute und vor allem seriöse

Kundenansprache ist. Die Kunden verlangen nach schnellem und zugleich gutem Service. Dafür ist der Kontaktweg Telefon bestens geeignet. Aber nur mit übertragener Rufnummer.

Zusatzleistungen 2009

Oft kostenlose Dienstleistungen bei Kampagnen der STSG

Auch in 2009 bieten wir interessante Zusatzleistungen für Kampagnen kostenlos an. Verstärken Sie Ihre Kampagnen nachhaltig mit Serviceleistungen zu einem optimalen Preis-Leistungsverhältnis. Welche das sind, erfahren Sie hier.

Als multimedialer Dienstleister legen wir Wert auf eine individuelle Kampagnenplanung und -betreuung. Aus diesem Grund bieten wir Zusatzleistungen an, die speziell zu Ihrer Kundenansprache passen. Ob es sich dabei um eine Kundenbefragung oder Terminvereinbarung handelt – STSG-Zusatzdienstleistungen runden den Dialog mit Ihren Kunden perfekt ab. Wir erarbeiten gerne für Ihr Unternehmen eine Kundenbetreuungsstrategie mit wichtigen und nützlichen Zusatzdienstleistungen – oftmals ohne weitere Kosten. Fragen Sie danach !

Zusatzdienstleistungen 2009



- Telefonnummernqualifizierung
- Adressdatenabgleich im Kundendialog
- Ablehnungsgründe nach Vorgabe
- Individualreporting
- personalisierte Kundenanschriften
- schriftliche Terminbestätigungen
- Termin-Erinnerungsschreiben
- Rückruf-E-Mails
- Versand Flyer, Infomaterial
- Give aways
- ...



Große Nachfrage nach Schulungen zu richtigem Telefonieren

Trainingsbereich der STSG redet aktiv mit in Sachen Telefonknigge

Telefonische Kundenbindung und -betreuung wird immer wichtiger. Elisabeth Anken, Prokuristin und Leiterin des Fachbereichs Training erklärt, warum Unternehmen aus allen Branchen sich immer stärker darüber Gedanken machen.

„Unter dem Motto „Mit Training und Coaching zum Erfolg“ haben wir unser umfangreiches Trainings- und Coachingprogramm zusammengefasst. Durch den modularen Aufbau von speziell auf das Unternehmen zugeschnittenen Maßnahmen gewährleisten wir einen maximalen Mehrwert und eine praxisorientierte Umsetzung“, erläutert Elisabeth Anken. Die STSG bietet Komplett-Lösungen oder einzelne, individuelle Maßnahmen durch ein abgestimmtes Baukastensystem entweder als Potentialanalyse, Training oder Coaching an. Die Nachfrage nach allgemeinen Grundlagenschulungen oder Trainings zu unternehmensrelevanten Themen steigt, da die Kommunikation am Telefon an Bedeutung gewinnt. Viele Firmen erkennen den schnellen und effektiven Weg der Kundenansprache über das Telefon und lassen hierzu ihre Mitarbeiter schulen. „Unsere Trainer stimmen auf der Grundlage der Wünsche und Anregungen des jeweiligen Unternehmens das passende Trainingsprogramm ab. Denn Mitarbeiterqualifikation stellt mit den größten Wert innerhalb eines Unternehmens dar. Aus diesem Grund gehört unternehmerische Investition in die Aus- und permanente Weiterbildung der Mitarbeiter zu den profitabelsten Aktivitäten. Nur wer seine Mitarbeiter ständig qualifiziert, bietet langfristig hohe Qualität“, so Anken weiter. Das Leistungsspektrum erstreckt sich von Grundlagen der Kommunikation bis zu komplexen Fachtrainings zu bestimmten Themen. Wir informieren Sie gerne.

Erschreckend viele E-Mails von Kunden gehen verloren

Neue Studie zeigt, wie unzufrieden Kunden bei diesem Kontaktweg sind

Viele haben es vermutet, nun ist es Gewissheit. Ein Großteil der elektronischen E-Mails in Deutschland geht verloren. Es klafft eine große Lücke zwischen der Kundenerwartung und der tatsächlichen Bearbeitung. Was ist zu tun ?

Rund 60 Mrd. E-Mails pro Tag (!) wurden statistisch in 2005 erfasst. Obwohl keine andere Nachricht schneller, im Schnitt in weniger als 5 Minuten, direkter und kostengünstiger einen beliebig großen Empfängerkreis erreicht, klafft eine große Lücke zwischen Erwartungshaltung

der Kunden und tatsächlicher Bearbeitungszeit. Während der Versender einer E-Mail in der Regel zwischen 2 und 24 Stunden eine Antwort erwartet, gehen mehr als 50 % der E-Mails im Bearbeitungsprozess „verloren“ oder bleiben unbeantwortet. Viele Mitarbeiter sind in den Unternehmen aufgrund der steigenden Anzahl an Kunden-E-Mails durch sonstige Beratungs- oder Verwaltungstätigkeiten überlastet, so dass die Bearbeitung oft wichtiger E-Mails ausbleibt. Sie wird am Rande erledigt – mit der darauf folgenden Unzufriedenheit der Kunden.

Darüber hinaus zeigt die Studie, dass eine sehr große Menge an Kunden mit den Antworten auf Ihre E-Mails unzufrieden sind: durch fehlende Zwischeninformationen oder falsche Antworten. Oder allgemein gehaltene Textbausteine, die für eine zufriedenstellende Kommunikation nicht ausreichen. Die STSG hat daraufhin im Jahr 2008 ihren Bearbeitungsprozess optimiert und bietet qualifizierte E-Mail-Bearbeitung an. Auch hierbei hat der Auftraggeber die Möglichkeit, sehr individuell vorzugeben, welche E-Mails fallabschließend zu bearbeiten sind und welche an einen vorher definierten Kreis weiterzuleiten sind. Größter Pluspunkt der E-Mail-Bearbeitung durch die STSG sind die erweiterten Servicezeiten:

Eingang der E-Mail:	Bearbeitung:
Montag-Freitag bis 18.00 Uhr	taggleich
Montag-Freitag nach 18.00 Uhr	Folgetag bis 13.00 Uhr
Samstag bis 14.00 Uhr	taggleich
Samstag nach 14.00 Uhr	Montag bis 13.00 Uhr
Sonntag	Montag bis 13.00 Uhr

Erfolgreiche Kampagnen: Kündigungrückgewinnung/Kündigerprävention

Mit einfachen Mitteln abgewanderte Kunden zurückgewinnen oder Kündigungen vermeiden

Mit der Kampagne sprechen wir erfolgreich ihre ehemaligen Kunden an und erreichen, dass sie sich wieder für Ihr Unternehmen interessieren. Befragungen haben gezeigt, daß gekündigte Kunden nicht völlig mit dem Unternehmen abgeschlossen haben. Sie sind offen für weitere Angebote. Nutzen Sie es.

In einer Kampagne für ein namhaftes Unternehmen wurden abgewanderte Kunden nach ihren Beweggründen befragt. Durchaus nachvollziehbare Antworten ergeben wertvolle Ansätze innerhalb der Kundenbetreuung, um frühzeitig abwanderungswillige Kunden zu erkennen und entsprechend zu betreuen. Interessanterweise zeigen aber die Ergebnisse auch, dass viele

Kunden durchaus weiter offen für Angebote des Unternehmens sind, von dem sie sich gerade abwenden. Das oft praktizierte Vorgehen, gekündigte Kunden „in Ruhe“ zu lassen, ist somit überholt! Viele Kunden gaben an, durchaus an Angeboten interessiert zu sein. Dies zeigt, dass nicht nur die berühmte Unzufriedenheit Ausschlag für den Weggang des Kunden sein kann, sondern auch nachvollziehbare Gründe wie z.B. ein Umzug – wenn man danach fragt. Das Unternehmen hat aufgrund der Befragungsergebnisse zu vielen gekündigten Kunden weiterhin den Kontakt bestehen lassen – und die Kunden sind dankbar dafür. Die STSG liefert zu dieser Kampagnenart ein detailliertes Reporting zu den meistgenannten Abwanderungsgründen der Kunden.

Übrigens !

Mitglieder der SPD-Fraktion des saarländischen Landtages besuchten am 24. März 09 die STSG und informierten sich über die Maßnahmen zu Daten- und Verbraucherschutz. Vor dem Hintergrund der aktuellen und sensiblen Themen betonte der innenpolitische Sprecher Stefan Paulhuhn, dass zunehmend Anfragen von Bürgern eingehen. Während des Besuches wurde deutlich, dass bei der STSG die Inhalte des geplanten Gesetzes gegen unerlaubte Telefonwerbung umgesetzt werden.

Verantwortlich für diesen Newsletter ist die Sparda TelefonService GmbH & Co. KG

Impressum:

Sparda TelefonService GmbH & Co. KG

Peter Jochum

Kastanienweg 11 – 13

66386 St. Ingbert

Telefon: 06894-145-1001

Telefax: 06894-145-0101

Geschäftsführer: Wolfgang Ipfling, Thomas Renner

Amtsgericht Saarbrücken, HRA 10072

Persönlich haftende Gesellschafterin: Sparda TelefonService Verwaltung GmbH

Amtsgericht Saarbrücken HRB 16010

Wir freuen uns über Ihr Feedback und Ihre Anregungen unter RoterFaden@sparda-telefon.de