



Referenz Hörakustik TieleSch

Stand / Freigabe: 02.06.2016

Kunde	Hörakustik TieleSch Platzgasse 31, 89073 Ulm
Branche	Hörakustik
Standort	Ulm
Kurzprofil / Mitarbeiter	Hörakustik TieleSch ist seit 23 Jahren in Ulm und als Fachgeschäft für Hörsysteme, Hörtraining und Gehörschutz mit Hauptsitz in der Platzgasse 31 ansässig. Mit Leidenschaft und Professionalität arbeitet ein hochmotiviertes Team und ermöglicht so vielen Menschen eine Steigerung ihrer Lebensqualität.
Kundenwebseite	http://www.tielesch.de
global office-Kunde seit	Februar 2016

H ö r a k u s t i k



T i e l e s c h



Patrick Schuler
Hörakustik-Meister,
Filialleitung

Patrick Schuler, Filialleitung:

„Der Erreichbarkeits-Service von global office entlastet uns im laufenden Tagesgeschäft immens, da die Bedienung der Kunden im Laden natürlich jederzeit Vorrang vor einem klingelnden Telefon hat.

In unserer Hauptfiliale sind normalerweise zwei Mitarbeiter ständig in der Hörsystemanpassung in den beiden Hörstudios. Ein weiterer kümmert sich um die Laufkundschaft und auch die vierte Kraft ist meist im Werkstatt- und Ladenbereich beschäftigt.

Oft sind also alle vier Mitarbeiter gebunden und haben dann nicht die Möglichkeit, kurzfristig einen Anruf entgegenzunehmen.

Es war oft so, dass der ein oder andere Kunde dann sehr ungeduldig wurde und im 2-3 Minuten-Rhythmus ein paar Mal kurz hintereinander anrief.

Mir gefällt besonders gut, dass die Agenten von global office kompetent, geschult und freundlich die Anrufe für uns entgegennehmen und bereits erste Auskünfte, etwa zu Öffnungszeiten, geben können. Die Benachrichtigung erfolgt per E-Mail und wir können unsererseits bei Rückrufen bestens vorbereitet ins Gespräch starten. Auch das spart Zeit und kommt gut an.

Wir haben unsere Geschäftszeiten um Servicezeiten, die von global office sichergestellt werden, verlängert. Wochentags abends um zwei Stunden, in der Mittagspause und den kompletten Samstagvormittag.“