

kfz-betrieb

Kein Anruf geht verloren

Techno kooperiert mit Telefonserviceanbieter Global Office

09.11.17 | Autor: Silvia Lulei



Telefonagenten können Erreichbarkeit rund um die Uhr gewährleisten.

(Bild: shutterstock_55980817)

Autohändler sollen rasch und stetig erreichbar sein, damit kein potenzieller Autokäufer verlorengeht. Aus diesem Grund hat die Techno-Einkaufsgemeinschaft einen Rahmenvertrag mit dem Dienstleister Global Office abgeschlossen. Die 150 Gesellschafter mit rund 1.800 Autohäusern, die über Techno beliefert werden, erhalten Sonderkonditionen, wenn sie den Erreichbarkeitsservice des Unternehmens aus Montabaur nutzen. „Wir haben die Vision, dass mehr als 50 Prozent der Techno-Gesellschafter bei der Erreichbarkeit professionell aufgestellt sind und durch Global Office betreut werden“, ist das Ziel von Torsten

Büntemeyer, Produktmanagement Dienstleistungen bei Techno.

Viele Unternehmen im Autohandel setzen auf professionellen Support bei saisonbedingt hohem Telefonaufkommen, im Tagesgeschäft, bei Rückrufaktionen oder zur Unterstützung von Promotion-Aktionen. Die Experten von Global Office sorgen mit über 250 Telefonagenten für eine Erreichbarkeit – auf Wunsch auch rund um die Uhr.

Im Namen des Autohauses werden eingehende und ausgehende Telefonate übernommen, Chat- und E-Mail-Kommunikationen im Kundendialog geführt – bis hin zur kompletten Abwicklung von Kundenanliegen.

„Für unsere Kunden im Autohandel sind wir ein wichtiger Partner, wenn es um

Erreichbarkeit und professionelle Kundengespräche in Spitzenzeiten geht“, so André Maschmann aus der Global-Office-Geschäftsleitung. „Immer wieder stellen die Unternehmen fest, dass sich eine Investition in unseren Service lohnt und ihre Umsätze deutlich steigen. Oft wird erst im kritischen Rückblick deutlich, wie viel Geschäft nicht realisiert wurde, weil es an Kapazitäten fehlte, eingehende Anfragen zeitnah und konkret zu beantworten.“

Global Office ist an rund 50 Standorten im deutschsprachigen Raum vertreten. Zu Beginn einer Zusammenarbeit steht immer eine umfassende Beratung, eine Call-Analyse, um das Volumen der unbeantworteten Anrufe zu erfassen, und die Aufnahme von besonderen Anforderungen und Wünschen des Autohauses. Auf dieser Basis wird ein Kommunikationskonzept entwickelt, das die zuverlässige Erreichbarkeit des Autohauses sicherstellen soll. Im digitalen Telefonportal, das für das Autohaus angelegt wird, können relevante Informationen, Abwesenheitsnotizen und Besonderheiten hinterlegt werden, damit alle Daten verfügbar sind und Kundenanfragen auf der Grundlage aktueller Informationen kompetent entgegengenommen werden können.

Copyright ©2017- Vogel Business Media

Dieser Beitrag ist urheberrechtlich geschützt.
Sie wollen ihn für Ihre Zwecke verwenden?
Infos finden Sie unter www.mycontentfactory.de.

Dieses PDF wurde Ihnen bereitgestellt von <http://www.kfz-betrieb.vogel.de>