

DIE NEUE ÄRA DES KUNDENSERVICES

Kundenerlebnisse als Erfolgsgarant

Kunden, die mit wenig Aufwand Informationen rezipieren und diese für sich nutzen, haben wenig Toleranz für lange Wartezeiten und geringe Kompetenz. Für den Kundenservice bedeutet dies ein grundlegendes Verständnis für zeitgemäße Kommunikationssysteme.

Der Mensch im Mittelpunkt

„Guten Tag, Sie sprechen mit der Servicezentrale von ...“, dieser Vorstellungssatz entscheidet über den Verlauf jedes Kundengesprächs, denn der erste Eindruck entscheidet. Wer im Kundenservice anruft, erwartet in erster Linie Verständnis für das kommunizierte Problem und eine kompetente Lösung. Mit dieser weit unterschätzten Begrüßungsformel schafft der Mitarbeitende des Kundenservicecenters eine Atmosphäre, die dem Kunden gleich drei wesentliche Eigenschaften vermitteln sollen: Erreichbarkeit, Kompetenz und Wertschätzung. Jeder zum Telefonieren bereitwillige Kunde erwartet eines: einen Menschen am anderen Ende des Hörers, der mit Handlungsempfehlungen vom Problem zur Lösung hin navigiert.

KI nutzen, ohne K.o. zu gehen:

Der strategische Einsatz der KI-Nutzung ist dabei für jedes Unternehmen von entscheidender Bedeutung:

- **Trennung der Arbeitsbereiche:**
In diesem Fall koexistieren KI und Menschen während ihrer Tätigkeit und sind nicht aufeinander angewiesen.
- **Kooperation:**
In diesem Fall werden Synergien mithilfe von KI für die Mitarbeitenden generiert.

Selfservice

Kundenzentriert zu handeln, bedeutet im Hinblick auf die automatisierten Prozesse: Hilfe zur Selbsthilfe zu gewähren. So können Kunden beispielsweise mit einem Chatbot unterstützten FAQ-Bereich ihr Anliegen ohne



„Zu einer Zeit, in der Kommunikationssysteme mit digitalen Automatisierungsprozessen florieren, kann Stillstand im Kundenservice Bereich keine Option sein. Digitalisierung heißt, Kundenbedürfnisse zu verstehen.“

Herbert Ferdinand,
Leitung Kundenservicecenter bei TDM

Nutzung des persönlichen Kundenservices klären. Dieser Service umfasst immer wiederkehrende Themen, die von Bots erfasst sowie bearbeitet werden und auch jederzeit für alle Kunden abrufbar sind. So kann das Anfragevolumen im Kundenservice reduziert, Kosten eingespart und die Kundenzufriedenheit gesteigert werden.

Arbeitgeberattraktivität mit KI stärken

Entgegen der Sorge vieler Mitarbeitenden ersetzt KI keine Arbeitsplätze, sondern entlastet die Mitarbeitenden bei Routinearbeiten. Die Mitarbeitenden des Kundenservices können sich bei Kundenanfragen noch empathischer dem Kundenanliegen widmen. Mitarbeitende, die mitreden und gestalten können, fühlen sich dem Unternehmen verbunden, was sich wiederum positiv auf eine geliebte Unternehmenskultur auswirkt.

Ganzheitlicher Service aus der Dialog-Manufaktur

Business Process Outsourcing:

- Leadgenerierung, Angebotserstellung, Vertragserstellung und -abschluss
- Full-Service-Dienstleistungen in 29 Sprachen

Consulting Service:

- professionelle Workshops und Schulungen im Bereich des Dialog-Marketings

IT-Servicelösungen:

- individuelle und moderne IT-Infrastrukturen und Datenbanklösungen
- Schutz vor Hackern, Viren und anderen Risiken

Inbound:

- Erstklassiger Kundenservice: Individuelle Beratung und Bearbeitung von Kundenanliegen
- Zufriedene Kunden sichern langfristig den Unternehmenserfolg
- Moderne Kommunikationsinfrastruktur mit Automatisierungsprozessen

Outbound:

- Potenzielle Kunden werden effektiv angesprochen
- Kundenneugewinnung

Jetzt von der 40-jährigen Expertise im Kundenservicecenter profitieren:
www.tdm.de

TDM.
Wir sprechen Erfolg



„Das Lächeln am Telefon hören - das zeichnet unseren Kundenservice aus. Unsere Kunden wissen und schätzen, dass wir gern für sie da sind.“

Anja Nobst,
Fachcoach bei TDM



„Der Kundenservice ist keine Einbahnstraße, wir teilen unser Wissen daher auf vielen Kommunikationskanälen. Regelmäßige Kickoff-Termine für Prozessoptimierungen sind hierfür essenziell.“

Lesley-Anne Foedrowitz,
Projektleitung bei TDM



„Finnisch, spanisch, englisch ... wir von TDM bieten individuellen Service in 29 Sprachen an.“

Alexandros Chalkias,
Personalreferent bei TDM



Ist Ihr Kunde wirklich König?

Es ist Zeit, neue Wege der Kundenkommunikation zu gehen: Lassen Sie uns gemeinsam Ihren kundenbasierten Multichannel-Service revolutionieren. Vom klassischen Kundendialog bis hin zu Selfservice-Automatisierungen gestalten wir Ihre Kundenbetreuung effizient. Sind Sie bereit, fulminante Kundenerlebnisse in 29 Sprachen zu schaffen? Profitieren Sie jetzt von unserer 40-jährigen Expertise im Kundenservicemanagement: www.tdm.de

TDM.
Wir sprechen Erfolg