



DER PERFEKTE KUNDENSERVICE

12 wertvolle Tipps für garantiert zufriedene Kunden

Kunden guten Service zu bieten ist nicht immer einfach.

Kundenanliegen sind oft komplex und jeder Kunde ist anders. Eine intelligente Callcenterlösung und qualifizierte Agenten bilden die Grundlage eines jeden Kundenservice, doch oft reicht auch dies nicht aus.

Die gute Nachricht ist:

Sie können guten Kundenservice lernen. Die folgenden 12 Punkte bieten Ihnen eine Anleitung zum Umgehen der häufigsten Fehler im telefonischen Kundenkontakt und werden Ihnen garantiert viele zufriedene Kunden einbringen.



Der direkte Kontakt:

CallOne GmbH
Friedrich-Koenig-Straße 25a
55129 Mainz

Aus dem Inhalt:

- 1 Erkennen Sie, wie wichtig der Kontaktkanal Telefon ist.
- 2 Machen Sie Telefonie nicht zum Zentrum Ihres Kundenkontaktmanagements.
- 3 Setzen Sie auf einen sinnvollen Mix der Kundenkontakt-Kanäle.
- 4 Seien Sie erreichbar.
- 5 Lassen Sie Ihre Kunden nicht warten.
- 6 Anrufer ist nicht gleich Anrufer: Priorisieren Sie.
- 7 Behalten Sie jederzeit den Überblick über Ihr Callcenter.
- 8 Reden Sie nicht um den heißen Brei herum.
- 9 Legen Sie den Fokus auf telefonische Rückfragen und Reklamationen.
- 10 Bleiben Sie standhaft.
- 11 Hören Sie auf Ihre Kunden.
- 12 Seien Sie immer auf dem neuesten Stand.

1

Erkennen Sie wie wichtig der Kontaktkanal Telefon für Ihre Kunden ist.

Laut der aktuellen Customer Contact Studie der Telekom ist das Telefon nach wie vor einer der wichtigsten Kontaktkanäle für Kunden. Die ist besonders dann der Fall, wenn das Anliegen eines Anrufers eher komplex und individuell ist und er sich daher einen kommunikativeren Kontakt mit der Möglichkeit sofortiger Rückfragen wünscht. Dies gilt insbesondere für Frauen und Kunden über 50 Jahre, denn diese bevorzugen weiterhin den telefonischen Kontakt mit Unternehmen gegenüber einem Kontakt über das Internet. Seien Sie sich also zu jeder Zeit bewusst, dass Kunden die über den telefonischen Weg Kontakt zu Ihnen aufnehmen, sich oft sehr bewusst für dieses Medium entschieden haben, weil sie sich davon einen besseren und sehr persönlichen Service erhoffen. Gerade diese Kunden könnten also auf schlechten Service besonders empfindlich reagieren und sollten daher vorausschauend behandelt werden.

2

Machen Sie Telefonie nicht zum Zentrum Ihres Kundenkontaktmanagements.

Bei der Umsetzung Ihrer Telefonielösung sollten Sie vor lauter technischen Möglichkeiten nicht aus den Augen verlieren, um was es eigentlich geht – nämlich besten Service für Ihre Kunden. Arbeiten Sie priorisiert daran, dass Sie und Ihre Mitarbeiter den Kunden diesen Service bieten können. Kontinuierliches Verbessern der technischen Möglichkeiten ist natürlich auch wichtig, doch nur mit regelmäßigen Schulungen zu den Themen, die Ihre Kunden beschäftigen und zum richtigen Umgang mit den vielen verschiedenen Typen von Kunden, können Sie exzellenten Service garantieren. Denn eine noch so gute Telefonielösung kann einen schlecht qualifizierten Callcentermitarbeiter nicht ausgleichen.

3

Setzen Sie auf einen sinnvollen Mix der Kundenkontakt-Kanäle.

Obwohl das Telefon weiterhin ein sehr wichtiger Kontaktkanal bleibt, setzen auch viele Kunden mittlerweile auf andere Kontaktkanäle. Sie nehmen beispielsweise Kontakt über E-Mail, Kontaktformulare oder Live-Chat auf. Trotzdem wünschen sich stolze 74% der in der Customer Contact Studie befragten Kunden die Möglichkeit eines telefonischen Kontakts als Ergänzung zu anderen Kontaktmöglichkeiten. Sie sollten sicherstellen, dass Kunden Sie auf allen für sie relevanten Wegen erreichen können und dass die Anliegen, die nicht auf telefonischen Wege eingehen, auch bearbeitet und nicht nachrangig behandelt werden. Mit neueren Technologien wie WebRTC können auch die Vorteile beider Kanäle kombiniert werden und mit Ticketing

Systemen wie Zendesk können Sie den Überblick über sämtliche Kommunikationskanäle behalten. Bleiben Sie bei diesem Thema immer auf dem neuesten Stand und analysieren Sie, was der beste Mix für Ihr Unternehmen ist.

4

Seien Sie erreichbar.

Die Erreichbarkeit eines Unternehmens ist für seine Kunden von zentraler Bedeutung und wird oft als wichtigster Faktor im Kundenservice genannt. Schlechte Erreichbarkeiten werden von Kunden immer weniger toleriert. Nur ca. ein Drittel der Verbraucher kontaktieren ein Unternehmen nach 2 – 3 erfolglosen Versuchen nochmal, zwei Drittel kontaktieren zu diesem Zeitpunkt bereits ein konkurrierendes Unternehmen. Schlechte Erreichbarkeiten machen Ihre Kunden also nicht nur unzufrieden, sondern sorgen im schlimmsten Fall dafür, dass sie sie an ein Wettbewerber verlieren. Sorgen Sie mit der Anrufverwaltung Ihrer CallOne ACD dafür, dass die Anrufe optimal auf Ihre Mitarbeiter verteilt werden, und dass Ihre Kunden immer jemanden erreichen können.

5

Lassen Sie Ihre Kunden nicht warten.

Wer hat diese Erfahrung noch nicht gemacht: Minutenlang hängt man in einer Warteschleife und lauscht einer sich ständig wiederholenden, monotonen Computer-Ansage. Tun Sie das Ihren Kunden nicht an. Mit einer intelligenten Anrufverteilung und -verteilung können Wartezeiten oft komplett vermieden werden. Sollten doch mal welche aufkommen, sollten Sie Ihren Kunden die Wartedauer so angenehm wie möglich gestalten. Wählen Sie individualisierbare Warteschleifenmusik oder -ansagen, lassen Sie die voraussichtliche Wartedauer ansagen oder bieten Sie Ihren Kunden die Möglichkeit aus der Warteschleife auszusteigen und sich von Ihnen zurückrufen zu lassen. Sie werden es Ihnen danken!

6

Anrufer ist nicht gleich Anrufer: Priorisieren Sie!

Mit einer Callcenter Lösung die der CallOne Cloud ACD haben Sie die Möglichkeit eingehende Anrufe nach bestimmten Kriterien zu priorisieren. Indem Sie Ihre Telefonie mit Ihrem eigenen CRM oder ERP System koppeln, erhalten Sie bei eingehenden Anrufen sofort Informationen zum Anrufer. Ruft beispielsweise ein Premium-Kunde an, könnte es in Ihrem Interesse sein diesen sofort und ohne Wartezeit einem Agenten zuzuordnen. Gleiches gilt für Kunden, die z.B. wiederholt aufgrund eines bestimmten Anliegens anrufen und denen zeitnah weitergeholfen werden sollte. Alle Kunden sind wichtig, doch gerade in Zeiten mit hohem Anruferaufkommen müssen Sie entscheiden wer Vorrang hat.

7

Behalten Sie jederzeit den Überblick über Ihr Callcenter.

Immer wenn viele Menschen zusammenarbeiten kann es zu Komplikationen und Fehlern kommen. Doch solchen Problemen sollte niemals einfach freier Lauf gelassen werden. Mithilfe von Statistiken über die Arbeit Ihrer Callcenteragenten, Ihre Erreichbarkeiten und die Abläufe im Callcenter können Sie stets den Überblick behalten und auf etwaige Probleme sofort clever reagieren. Denn nur so können Sie ein konstant gutes Servicelevel garantieren.

8

Reden Sie nicht um den heißen Brei herum.

Kunden wünschen sich bei Anfragen hauptsächlich zwei Dinge: Ihre Anliegen sollten von einem kompetenten Gesprächspartner möglichst schnell und möglichst präzise bearbeitet werden. Weiterhin erwarten Sie einen freundlichen und professionellen Umgang mit Ihrem jeweiligen Thema. Stellen Sie also sicher, dass direkt und ohne Umwege auf das Anliegen des Kunden eingegangen wird und trotzdem ein freundlicher Austausch stattfindet, der dem Kunden gegebenenfalls noch einen Mehrwert bietet. Trotz wünschenswertem Mehrwert sollte auf zu viel Eigenwerbung in diesem Fall aber verzichtet werden.

9

Legen Sie den Fokus auf telefonische Rückfragen und Reklamationen.

Gerade bei komplexeren Rückfragen und Reklamationen ist das Telefon meist der dominierende Kontaktkanal. Gleichzeitig handelt es sich hierbei auch um eher schwierige Kundenanliegen, da sie sehr individuell sind und gerade Reklamationen ja meist aus einer Unzufriedenheit heraus aufkommen. Sie sollten Ihre Mitarbeiter also besonders in diesen Gebieten schulen und damit rechnen, dass viele Anfragen in diese Bereiche fallen werden und darauf vorbereitet sein. Auch hier gilt wieder, dass Kunden die Sie auf diesem Wege kontaktieren besonders persönlichen Kontakt schätzen und bewusst die direkte Kommunikation mit einem telefonischen Ansprechpartner suchen.

10

Bleiben Sie standhaft.

Es ist nur allzu leicht sich nach einem großen Erfolg „auf seinen Lorbeeren auszuruhen“. Mit einer intelligenten Telefonanlage und einem gut strukturierten Callcenter werden sich erste Erfolge sehr schnell einstellen. Nun sollten Sie aber nicht aufhören Ihr Callcenter immer weiter zu optimieren, um nicht in alte Muster und Probleme zurückzufallen. Hinterfragen Sie stets alle Prozesse und Einstellungen und streben Sie nach stetiger Verbesserung. Denn nur so können Sie die langfristige Stabilität Ihrer Kundenservices sicherstellen.

11

Hören Sie auf Ihre Kunden.

Die durchschnittlichen Ansprüche der Verbraucher steigen immer weiter und Kunden sind immer weniger bereit über Fehler hinwegzusehen. Bei vielen Kunden ist ein kostenloser Service über eine 0800er Nummer ein entscheidendes Kriterium bei der Wahl eines Dienstleisters. Selbst Kunden die das Telefon eigentlich nicht nutzen, wünschen sich als zusätzlichen Kontaktkanal eine Telefonnummer auf der Unternehmenswebseite. Sie legen besonderen Wert auf kompetente Gesprächspartner, hohe Erreichbarkeiten und geringe Wartezeiten und erwarten eine optimale und schnelle Bearbeitung ihrer Anliegen. Nehmen Sie die Wünsche Ihrer Kunden zu jeder Zeit ernst. Auch über den telefonischen Kontaktkanal sind Kundenumfragen problemlos durchführbar und diese können Ihnen wertvolles Feedback geben. Versuchen Sie in negativer Kritik Ansatzpunkte für mögliche Verbesserungen zu sehen und lassen Sie sich nicht entmutigen.

12

Seien Sie immer auf dem neuesten Stand.

Serviceorientierte Unternehmen müssen sich im Lichte der immer anspruchsvolleren Kunden neue Potentiale erschließen und sich kontinuierlich weiterentwickeln. Die gesamte Telefonie Branche steht damit zwar vor neuen Herausforderungen, aber bietet auch stetig neue Möglichkeiten hinsichtlich essenziellen Service-Themen wie Wartezeit, Erreichbarkeit oder Qualifikation der Mitarbeiter. Informieren Sie sich regelmäßig über Ihre Möglichkeiten.



Testen Sie unseren kompletten Service inklusive Beratung 10 Tage lang kostenlos.