

wortw [e] chsel



Wir schaffen Verbindung

I. Über uns

II. Telekommunikation

II.a. Inbound

Kundenservice

Support

Reklamation / claim

Bestellungen / orders

II.b. Outbound

Kundenakquise

Telefonverkauf

Kundenaktivierung

Vermittlung

Markt Analysen

Umfragen

III. Backoffice

E-Mail + Chat Support

Auftragsbearbeitung

Reklamationsbearbeitung

Adressrecherche

IV. Preise

IV. Kontakt

Wir schaffen Verbindung 20 Jahre Erfahrung in der Telekommunikation



Professionelle Gesprächsführung von qualifizierten Mitarbeiter garantieren eine zuver- lässige Bearbeitung

Mit unseren Dienstleistungen im Bereich Telefonmarketing möchten wir Ihr Unternehmen unterstützen und voranbringen.

Individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt kontaktieren unsere qualifizierten Mitarbeiter Ihre bestehenden und zukünftigen Kunden.

Seit 2002 arbeiten wir für kleine und große Unternehmen in ganz Deutschland und möchten auch Sie für uns gewinnen.

Wir garantieren Ihnen

- eine zuverlässige Bearbeitung
- qualifizierte Mitarbeiter
- natürlicher zwischenmenschlicher Umgang mit authentischer Freundlichkeit
- professionelle Gesprächsführung
- auf Wunsch bis zu 7 Tage die Woche
- Schnelligkeit

Telekommunikation Inbound

Wir übernehmen die telefonische Betreuung Ihrer eingehenden Anrufe – teilweise oder auch vollständig. Dabei helfen wir Ihren Kunden bei der Abwicklung von Bestellungen, beantworten Fragen zu Produkten und Dienstleistungen, übernehmen Ihr Beschwerde- sowie Deeskalationsmanagement und regeln die Annahme und Weitergabe von Serviceanliegen.



Kundenservice

Ihre Kunden haben Fragen zum Produkt oder benötigen Hilfestellung zur Bestellung über Ihren Online-Shop?

Wir stehen als Ansprechpartner zur Verfügung und liefern die nötigen Antworten. Gerne stellen wir nötige Serviceleistungen, wie z.B. die Übermittlung eines Freischaltcodes für Software-Produkte, zur Verfügung.



Support

Wenn das Business wächst, nehmen Kundenwünsche und -nachfragen zu. Um den wachsenden Anforderungen gerecht zu werden, braucht es ein starkes Support-Team, das sich den Wünschen und Problemen der Kunden voll und ganz widmet. Die richtigen Kompetenzen, Workflows mit klaren Zuständigkeiten sowie größtmögliche Entscheidungsfähigkeit der Agenten bilden die Basis.



Bestellannahme

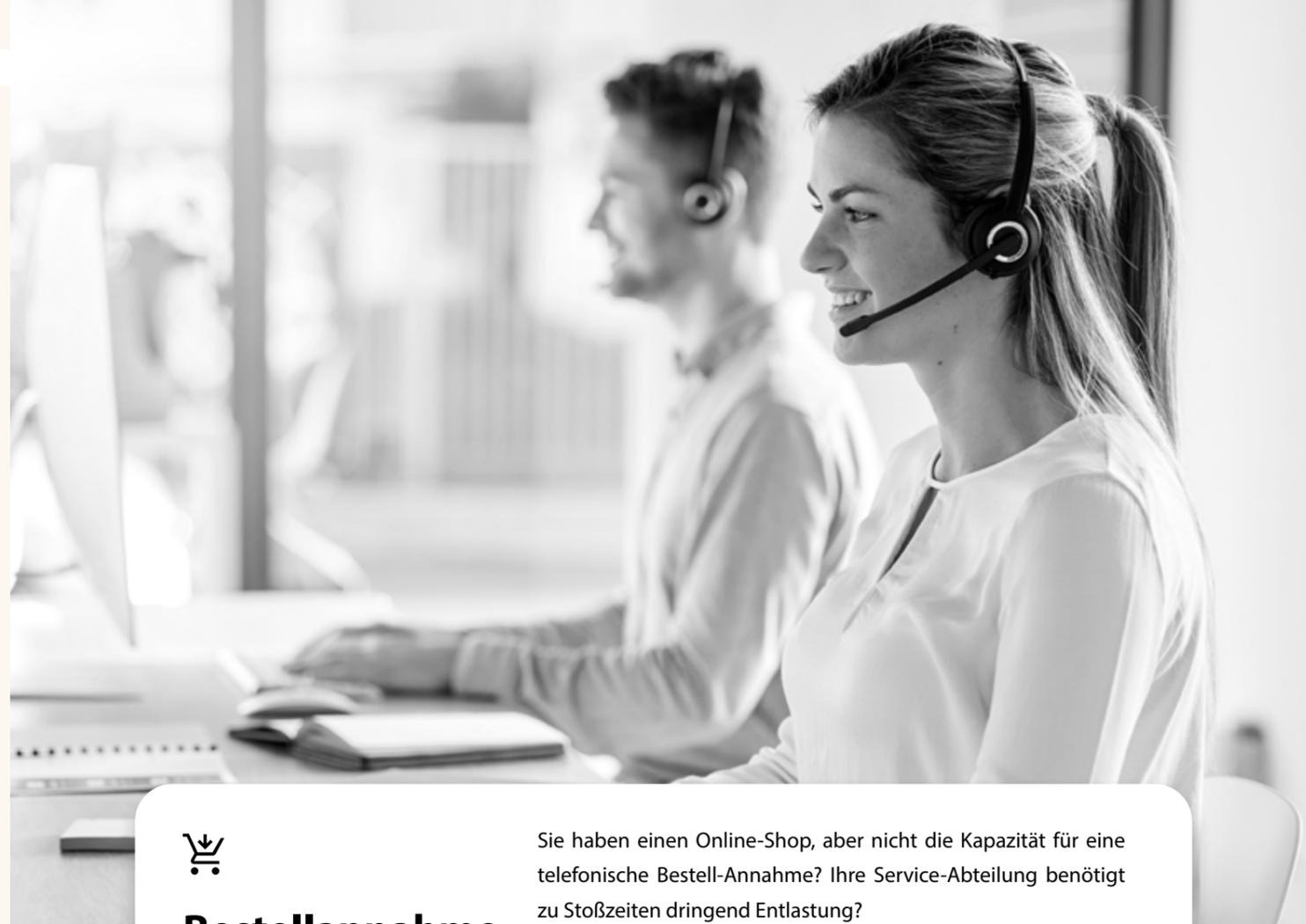
Sie haben einen Online-Shop, aber nicht die Kapazität für eine telefonische Bestell-Aannahme? Ihre Service-Abteilung benötigt zu Stoßzeiten dringend Entlastung?

Unsere Bestell-Aannahme ist zu Ihrer gewünschten Zeit verfügbar.



Reklamation

Gute Reklamationsbehandlung hilft, Kunden zu behalten. Eine gut zu Ende geführte Abweicheung stärkt das Vertrauen der Geschäftspartner in zukünftige Geschäftsbeziehungen. Die Beziehung verbessert sich vor allem auf emotionaler Ebene und gibt Kunden die Sicherheit, dass bei eventuellen zukünftigen Fehlern eine faire Lösung gefunden wird. Das gilt natürlich im erweiterten Maß für Empfehlungen bei Neukunden, da hier leichter Vertrauen aufgebaut werden kann.



Telekommunikation Outbound

Mit unserem einzigartigen Konzept für Telemarketing & Marketing Automation sprechen wir Ihre Zielgruppe direkt an. Dadurch erhöhen wir Ihren Absatz.

Steigern Sie somit den Erfolg Ihres Unternehmens durch die aktive, telefonische outbound Ansprache von Interessenten.



Kundenakquise

In Ihrer Branche ist das Angebot groß und die Mitbewerber zahlreich? Wie können Sie Kunden für sich begeistern und längerfristig Kontakte pflegen?

Schaffen Sie neue und dauerhafte Kundenbeziehungen mit uns als Partner! Unsere qualifizierten und gezielt geschulten Mitarbeiter unterstützen Sie mit Fingerspitzengefühl und gutem Service in Neukundengewinnung und Bestandskundenpflege. Instrumente hierfür können z.B. Aktionen und spezielle Angebote sein, die zukünftige Kunden aufmerksam machen oder Ihren bestehenden Kunden Vorteile bringen.



Telefonverkauf

Sie möchten telefonisch neue Kunden gewinnen, einen ersten Termin mit einem potentiellen Neukunden vereinbaren oder Ihre Produkte oder Dienstleistung direkt am Telefon zu platzieren?

Um die verschiedenen Kundenanforderungen zu bedienen, werden die Mitarbeiter individuell für die Bearbeitung der Kundenanliegen geschult und in die Materie des Unternehmens eingebunden.



Kunden- aktivierung

Fragen Sie sich, warum Sie von manchem Kunden nach langer Zusammenarbeit nichts mehr hören? Oder gibt es viele Einmal-Kunden, die keine Nachfolgaufträge erteilen?

Unsere Aufgabe ist es, den Kunden als Mensch und Dialogpartner anzusprechen, seinen Bedarf zu ermitteln und Ihnen die erhaltenen Informationen zurückzuliefern. So erhalten Sie Feedback über die Gründe und können darauf gezielt reagieren.



Marktanalysen

Mit präzisen Daten und umfassender Analyse helfen wir Ihnen, Ihr Marktpotenzial voll auszuschöpfen. Wir liefern Ihnen wertvolle Einblicke, um Ihre Geschäftsstrategie zu optimieren und Ihr Wachstum zu beschleunigen.



Umfragen

Mit präzisen Daten und umfassender Analyse helfen wir Ihnen, Ihr Marktpotenzial voll auszuschöpfen. Wir liefern Ihnen wertvolle Einblicke, um Ihre Geschäftsstrategie zu optimieren und Ihr Wachstum zu beschleunigen.



Backoffice

Wir sind Ihr zuverlässiger Partner, wenn es um die Auslagerung von Backoffice Tätigkeiten geht.

Durch unsere langjährige Erfahrung am Markt sind wir auf die Abwicklung von Kundenserviceprozessen spezialisiert und können daher unsere Backoffice Services effizient und dadurch kostengünstig für Sie anbieten.

Der Backoffice Bereich ist sehr komplex und dadurch mit hohen Aufwendungen für das einzelne Unternehmen verbunden.

Durch das Backoffice Outsourcing können diese Prozesse gebündelt, Synergien geschaffen und Kosten reduziert werden. Sie profitieren dabei davon, dass Sie bei uns alle Prozesse aus einer Hand abwickeln lassen können. Das bedeutet: geringer Aufwand bei maximaler Flexibilität.



E-Mail & Chat-Support

Der Online-Chat-Support ist ein schneller Weg, um sich um die Bedürfnisse von Kunden zu kümmern. Unserer Kunden-Support-Team beantwortet die Anfragen Ihrer Kunden einfach in Echtzeit.

Wir sind echte Branchenexperten im E-Mail-Kundensupport und verfügen über bestens qualifizierte Mitarbeiter, die Fragen Ihrer Kunden professionell bearbeiten.



Reklamationsbearbeitung

Ein effektives, reibungsloses Reklamationsmanagement stellt einen Wettbewerbsvorteil dar und stärkt zudem die Bindung zu Ihren Kundinnen und Kunden.

Gleichzeitig ermöglicht es Ihnen, das wertvolle Kundenfeedback auszuwerten, sodass Prozessfehler optimiert und Produktmängel frühzeitig identifiziert werden können.



Auftragsbearbeitung

Die Auftragsbearbeitung umfasst alle Tätigkeiten von der Angebots- bis hin zur Rechnungserstellung. Wir können Ihre Arbeitsplanung und -steuerung, Bonitätsprüfung, Erstellung der Versanddokumente, die Materialbeschaffung sowie die Fakturierung Ihres Unternehmens übernehmen und strukturiert bearbeiten.



Adressen Recherche

Unsere Recherche-Abteilung ist auf die Generierung, Anreicherung und Aktualisierung von Adressbeständen mit den jeweiligen Funktionsträgern im B2B-Sektor spezialisiert. Die Erfahrungen unserer eigenen Recherche-Tätigkeiten sowie eine intensive Vor- und Nachbearbeitung, versprechen Ihnen ein hochwertiges Ergebnis.

Ein Vorteil, der nicht nur in punkto Quantität und Qualität deutlich spürbar wird, sondern auch die Kostenseite für individuelle Recherchen verringert.



wortw [e]chsel

Herausgeber:

🏠 WFW Group GmbH

☎ +497681-467040

✉ info@wortwechsel.eu

🌐 www.wortwechsel.eu

📍 Lange Straße 103c | D-79183 Waldkirch



WFW GROUP