

## Anruf- und Kommunikationsmanagement

### Anruf- und Kommunikationsmanagement

Auf Grundlage unserer Module Beratung „*Callflow – Workflow*“, „*Qualifizierung von Servicepersonal*“ und „*Entwicklung des akustischen Erscheinungsbildes*“ entwickeln wir mit Ihnen in einem Workshop ein individuelles Konzept.

Ziele:

- **Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit**
- **Optimierung Ihrer Kundenkommunikation**
- **Verbesserung der Qualität Ihres Telefonauftrittes**
- **Stärkung des Unternehmensimages**



VORSPRUNG DURCH KOMMUNIKATION.

#### corporate music group

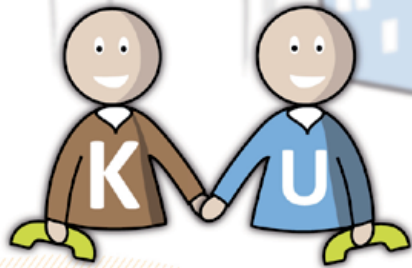
Schauenburgerstraße 116  
D-24118 Kiel

Telefon: +49 (0) 431 - 240090 - 0  
Fax: +49 (0) 431 - 240090 - 99  
E-Mail: [info@corporate-music.de](mailto:info@corporate-music.de)  
Internet: <http://www.corporate-music.de>



VORSPRUNG DURCH KOMMUNIKATION.

# Sie wollen aus Anrufern Kunden machen



**Es ist ein gutes Gefühl erfolgreich zu sein - Sie haben Ihr Unternehmen am Markt positioniert, die Geschäfte laufen gut. Was halten Sie von 40% mehr Kunden allein am Telefon?**

Dafür setzen wir mit Ihnen die richtigen Hebel in Bewegung. Gemeinsam sorgen wir dafür, dass jeder Anrufer Ihr Unternehmen erreicht und freundlich und kompetent beraten wird. Wir sorgen für das Lächeln am Telefon und einen nachhaltigen, positiven Eindruck.

Heben Sie sich von Ihren Wettbewerbern ab.



**Beratung**  
für Callflow & Workflow  
*Qualitative Erreichbarkeit*

## Sie wollen für Ihre Kunden erreichbar sein

**Branchenübergreifende Tests ergaben, dass bis zu 40% aller Anrufer nicht zum richtigen Ansprechpartner innerhalb des Unternehmens gelangen – mitunter sind Unternehmen für Ihre Kunden sogar unerreichbar.**

Wir analysieren sowohl die technischen Gegebenheiten als auch die Mitarbeiterkapazitäten Ihres Unternehmens und zeigen Ihnen Möglichkeiten auf, wie Sie Ihr Anrufmanagement und dazugehörige Arbeitsprozesse optimieren können.



**Qualifizierung**  
von Service-Personal  
*Interne & Externe Kommunikation*

## Sie wollen freundliche und kompetente Mitarbeiter

**Die Identifikation der Mitarbeiter mit Ihrem Unternehmen ist die Basis für einen engagierten Umgang mit Kunden und Kollegen.**

In unserem Workshop steigern wir die Identifikation der Mitarbeiter mit den Kernzielen Ihres Unternehmens. Um interne Arbeitsprozesse effizient zu gestalten, entwickeln wir für Sie Lösungen für einen optimalen Workflow und reduzieren unnötige Verluste durch verbesserte Kommunikation.



**Entwicklung**  
des akustischen Erscheinungsbildes  
*Ansagen und Musik*

## Sie wollen Ihr Unternehmen optimal vorstellen

**Menschen, die bei Ihnen anrufen, messen Ihrem Unternehmen für die Dauer des Telefonats einen besonders hohen Stellenwert bei: Sie werden gehört!**

Nutzen Sie diese Aufmerksamkeit des Kunden, um

- Ihre Marke zu positionieren
- neue Produktinformationen zu vermitteln und
- Ihr Unternehmen in besonders guter Weise darzustellen.

Dafür entwickeln wir Ihnen anhand Ihres Anrufmanagements Sprachansagen und Musik. Denn wie Ihr Unternehmen klingt, kann maßgeblich dazu beitragen, dass sich Ihre Kunden im Gespräch angenommen fühlen und Ihr Unternehmen und Ihre Produkte als besonders wertvoll einstufen. Gleichzeitig kann diese sogenannte akustische Markenführung als strategisches Marketinginstrument dazu genutzt werden, Ihr Unternehmen deutlich wiedererkennbar zu machen.

Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbindung sind eine Garantie für noch mehr Erfolg!

**Machen Sie noch heute den nächsten Schritt!**

Weitere Informationen finden Sie im Internet:  
[www.telefonisch-erreichbar.de](http://www.telefonisch-erreichbar.de)



VORSPRUNG DURCH KOMMUNIKATION.