

Kundenbindung

Unternehmen sind sich darüber im Klaren, dass die Bindung rentabler Kunden die Umsatzchancen enorm verbessert. Wie aber entwickelt man ein Programm, das bessere Resultate gewährleistet und dabei kosteneffizient bleibt?

Sitel kann alle Ihre Bedürfnisse in Bezug auf Kundenbindung umfassend und kosteneffizient erfüllen. Unsere Partnerschaften und unsere Erfahrung im Bereich der Kundenbindung gepaart mit unseren einzigartigen Tracking- und Reporting-Kompetenzen verleihen unseren Auftraggebern einen entscheidenden Vorsprung bei der Bindung ausgewählter Kunden.

Lösungen im Überblick

Sitel bietet umfassende, integrierte Kontaktprogramme zur Kundenbindung, die als zusätzliche Leistung für unsere Auftraggeber entwickelt wurden.

Sitel betrachtet jede Interaktion mit dem Kunden als Gelegenheit, beim Aufbau der Marke unserer Auftraggeber mitzuwirken und Kundenbeziehungen zu stärken. Mit Contact Centern auf aller Welt sind wir global aufgestellt und auf einmalige Weise darauf vorbereitet, durch die herausragende Betreuung bestehender Kunden und die Gewinnung neuer Kunden Mehrwert zu erzeugen und den Ausbau Ihres Unternehmens mitzugestalten.

Resultate

Jede der Lösungen von Sitel repräsentiert unsere Fähigkeit, den vorrangigen Zielen Ihres Unternehmens Mehrwert zu verleihen:

- Durch die beständige und korrekte Bearbeitung von Kundenkontakten verbessern wir das Markenimage
- Wir bieten ein flexibles und skalierbares, hochmodernes Betriebsumfeld, das in der Lage ist, sich dynamischen Veränderungen beim Volumen, der Auslastung und damit zusammenhängenden personellen Anforderungen anzupassen
- Wir nutzen ein hochentwickeltes Netzwerk von Contact Centern in über 27 Ländern, einschließlich kostengünstiger Standorte
- Wir unterstützen zahlreiche Kommunikationskanäle (Telefon, Web, E-Mail, Fax, Briefpost etc.) und stellen Kundeninteraktionsprozesse bereit, die sowohl proaktiv als auch reagierend auf Kundenanforderungen eingehen
- Wir implementieren Self-Service-Strategien und -Werkzeuge, die durch erhöhte Effizienz die Leistung steigern und die Kosten senken



Fakten auf einen Blick

Kanäle

- Telefon
- Internet-Chat
- E-Mail
- Fax
- White Mail

Betreute Märkte

- Telekommunikation und Wireless
- ISP
- Handel und Konsumgüter
- Technologie
- Reise und Tourismus
- Verlagswesen
- Finanzdienstleistungen
- Versorgungsbetriebe
- Versicherungen