



Der Kundenservice-Spezialist

Service ist mehr, als nur Erreichbarkeit sicherzustellen. Wenn Service die Kunden positiv überrascht, bietet sich ein enormes Potenzial für eine langfristige und profitable Kundenbindung.

Leistungen:

■ Telefonische Kundenbetreuung

- In- und Outbound
- Telefonzentrale
- Kundenbindungsprogramme
- Beschwerdemanagement
- Cross- und Upselling
- Kündigungsrückgewinnung

■ Sales- und Business-Support

- Vertriebskoordination
- Vertriebsunterstützung durch Terminvereinbarung
- Response-Zentrale nach Marketingaktionen

■ Telekommunikations-services

- Rufnummernübermittlung im Outbound
- Intelligentes Routing
- Servicerufnummern
- Kostenlose Warteschleife

■ Knowledge-Management

■ Inkasso und Forderungsmanagement

Kundenbetreuung wird häufig nur als Kostenfaktor verstanden. Der Aufwand, Erreichbarkeit sicher zu stellen, Personal zu schulen und dem Produktmanagement Kundenbeschwerden oder -wünsche zu spiegeln, ist nicht unerheblich. Guter Service wird jedoch auch für Banken und Versicherungen mehr und mehr zum Wettbewerbsfaktor. Aber Rekrutierung, Training, Schichtpläne sowie die benötigte ITK-Infrastruktur binden nicht nur Personal, sondern lenken außerdem von dessen eigentlichem Kerngeschäft ab.

Kerngeschäft der SNT Deutschland AG ist exzellenter Kundenservice. Das Unternehmen gehört zu den Top 5 Kundendialogunternehmen in Deutschland. Rund 4.600 Mitarbeiter betreuen

Vertriebs- und serviceorientierte Kundenkommunikation

an 8 Standorten Unternehmen unterschiedlichster Branchen, darunter Telekommunikation, Consumer-Electronics, Energie- und Versicherungswirtschaft sowie Gesundheit, aber auch Behörden, Verlage und Medienunternehmen. SNT ist operativer und beratender Premiumdienstleister für vertriebs- und serviceorientierte Kundenkommunikation sowie für komplexe Business Process Outsourcing-Szenarien, mit denen interne Ressourcen entlastet und Geschäftsprozesse optimiert

werden. SNT nutzt klassische Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, Fax oder Brief sowie neue Kontaktkanäle wie Internet-Chat. Alle Mitarbeiter sind intensiv kommunikativ und fachlich geschult. SNT setzt mit Ausbildungs- und Qualifizierungskonzepten Maßstäbe in der Branche, darunter berufsbegleitende Programme für die Ausbildung zur Servicefachkraft sowie Kauffrau/Kaufmann für Dialogmarketing. Das Qualitätsmanagement der

SNT Deutschland AG ist nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert und sowohl IT als auch interne Prozesse entsprechen höchsten Anforderungen an Datenschutz und Datenintegrität. Skalierbare Ressourcen, intensive Produkttrainings, eine hervorragende IT- und TK-Infrastruktur sowie Wissensdatenbanken sorgen dafür, dass SNT auch komplexe Kundenserviceprozesse schnell übernehmen und mit hervorragender Qualität abbilden kann. In der Assekuranz und Finanzdienstleistungsbranche verfügt SNT über langjährige Erfahrungen aus verschiedenen Kundenprojekten. Von der Vertriebsunterstützung bis zum kompletten Outsourcing der Kundenbetreuung bietet SNT ein umfangreiches Angebotsportfolio, das interne Ressourcen entlastet und hilft, Geschäftsprozesse zu optimieren.

Intelligente technische Lösungen



SNT

Part of your business

SNT DEUTSCHLAND AG
Julius Appel, Director Sales

Reuterweg 47
60323 Frankfurt am Main

Tel. +49(0)800 7682433
Fax +49(0)800 7682432

info@snt-ag.de
www.snt-ag.de

Wir arbeiten an Ihrem Erfolg.

Kundenakquise ist teuer. Deshalb umsorgen wir jeden Ihrer Kunden sehr aufmerksam. Auch und besonders dann, wenn er Ihnen zunächst unprofitabel erscheint.

Ein Widerspruch? Nein. Eine Chance.

SNT „tickt“ anders:

Wir fragen bei Ihren weniger aktiven Kunden nach. Denn nur wer den Grund für die geringe Nutzung eines Produkts kennt, kann etwas verändern.

Unsere Strategie:

Weg von der Kontakt-Vermeidung – hin zur Kundenzufriedenheit mit individuellem Cross- und Upselling!

Klare Kommunikation, einfache Prozesse, nachvollziehbare Anleitungen für hoch komplexe Technik. So wecken wir bei jedem Ihrer Kunden Lust auf mehr.

Mehr Informationen unter www.snt-ag.de
oder unter 0800 7682433.



Kundenbindungsprogramme von SNT:

Das Beste für Ihre Kunden.

Ein Mehrwert für Sie.



SNT

Part of your business

