



SNT Deutschland AG – Business Process Outsourcing für Kundenservice

Das Outsourcing von Kundenservice-Prozessen bietet nicht nur Einsparpotenziale, sondern echte Chancen, die Servicequalität, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu steigern. Entscheidend für den Erfolg eines Outsourcings ist eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit einem qualifizierten Outsourcing-Partner.

Leistungen:

■ Telefonische Kundenbetreuung

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

■ Sales- und Business-Support

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

■ Knowledge-Management

■ Inkasso und Forderungsmanagement

Die SNT Deutschland AG gehört zu den Top 3 Kunden-dialogunternehmen in Deutschland. Rund 4.800 Mitarbeiter betreuen an 7 Standorten Unternehmen unterschiedlichster Branchen, darunter Telekommunikation, Consumer-Electronics, Energie- und Versicherungswirtschaft sowie Gesundheit, aber auch Behörden, Verlage und Medienunternehmen. 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.

Die SNT Deutschland AG bietet Auftraggebern die Möglichkeit eines kompletten Business Process Outsourcings. Hier

Skalierbare Kundenservice-Kapazitäten

wird nicht nur ein Teilbereich des Kundenservices ausgelagert, sondern die gesamte Prozesskette. Aufgrund der langjährigen Erfahrung aus unterschiedlichsten Branchen und Projekten, darunter auch viele Projekte aus der Assekuranz und Finanzdienstleistungsbranche, kennt SNT sämtliche Kundenserviceszenarien und

kann so gemeinsam mit den Auftraggebern notwendige Prozesse aufsetzen und kontinuierlich optimieren. Ein weiterer Vorteil des BPO mit SNT ist die hohe Skalierbarkeit. Wächst die Kundenbasis sehr schnell, kann SNT ebenso schnell Kapazitäten für den Kundenservice zur Verfügung stellen. Dafür sorgen ausgefeilte, kaskadenartige Schulungspläne, Personalreserven und Erfahrung in der schnellen Rekrutierung neuer Mitarbeiter. Auftraggeber können sich so ganz auf ihr Kerngeschäft und das Wachstum ihres Unternehmens konzentrieren.

SNT nutzt klassische Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, Fax oder Brief sowie neue Kontaktkanäle wie Internet-

Beste Betreuung über alle Kontaktkanäle

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 9001:2008 zertifiziert und sowohl IT als auch interne Prozesse entsprechen höchsten Anforderungen an Datenschutz und Datenintegrität.

Zufriedene Kunden halten länger!

Kundenakquise – guter Service bei Vertragsabschluss ist eine Selbstverständlichkeit.

SNT bietet mehr:

Kundenzufriedenheit – exzellenter Service 24/7
+ Messbare Servicequalität durch professionell geschulte Kundenbetreuer

Kundenbindung – wissen, was Ihr Kunde erwartet
+ Erfolgreiches Cross- und Upselling durch Kompetenz und Seriosität

Alles in allem ...

überzeugend beraten • erfolgreich verkaufen •
immer erreichbar • hohe Erstlösungsquote •
nachhaltige Kundenbetreuung
... und noch mehr.

**Premium Customer Service von SNT –
Das Beste für Ihre Kunden. Ein Mehrwert für Sie!**

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



**Aufbau neuer Servicekanäle
Cross- und Upselling-Kampagnen
Optimierung nachgelagerter Prozesse**



SNT

Part of your business