



WKO
Die Dienstleister
STEIERMARK

www.facebook.com/gewerbliche.Dienstleister

www.dienstleister-stmk.at

Die Dienstleister.

CALLCENTER
Qualifizierte Profis in der Leitung

www.dienstleister-stmk.at
www.facebook.com/gewerbliche.Dienstleister

CALLCENTER

Qualifizierte Profis in der Leitung

In einem Callcenter nehmen **speziell geschulte Profis** Kundenanrufe entgegen und beantworten E-Mails. Sie beantworten Kundenanfragen, erfassen Bestellungen, vereinbaren Termine, reagieren auf Beschwerden oder bieten über Hotlines hochqualifizierten Support für unterschiedliche Bereiche.

Die Stimme am Telefon und – immer häufiger – die Antwort auf eine E-Mail sind oft der erste Eindruck, den ein Unternehmen oder eine Organisation bei Kundinnen und Kunden hinterlässt. Denn wer etwas wissen, bestellen oder beanstanden möchte, greift meistens zum Telefon oder zum Computer. Immer mehr Unternehmen lagern die Inbound-Kommunikation an professionelle Callcenter aus. Während manche Dienste – wie zum Beispiel Bestellhotlines – immer stärker ins Ausland verlegt werden, verlassen sich im Hochqualifikationsbereich viele Unternehmen auf die professionellen heimischen Callcenter. 24 Stunden und 365 Tage im Jahr sind die Telefon- und E-Mailprofis erreichbar. Ihre Aufgaben sind vielfältig: Sie erfassen Kundendaten, vereinbaren Termine, managen Beschwerden und wickeln Supportanfragen über Ticketsysteme ab. Bei Bedarf leiten die Agents im Callcenter die jeweiligen Anfragen an den unternehmensinternen Second-Level-Support weiter. Auch Expertenhotlines über Mehrwertnummern gehören zum Angebot der Callcenter. Durch ein Routingsystem, das die Kundinnen und Kunden mit den Agents verbindet, ist die Leitung immer frei. Callcenter haben je nach Angebot unterschiedliche Größen – von 5 bis zu über 100 Agents.



Rasch und kompetent helfen

Das hochqualifizierte Personal der Callcenter beantwortet eine große Menge an Kundenanfragen, Bestellungen und Beschwerden – kompetent und rund um die Uhr.

Bei Anruf Kompetenz

Callcenter bieten durch ihr Fachpersonal rund um die Uhr kompetenten und raschen Service und beantworten Anfragen zu den unterschiedlichsten Themen und Fachgebieten. Spezielle Qualifikationen und Schulungen garantieren den Unternehmen und Institutionen ein hohes Level an Qualität und Verlässlichkeit. Die Arbeit an Hotlines, beispielsweise im medizinischen Bereich, verlangt ein breites Fachwissen. Die Anrufer bekommen außerdem das Gefühl, dass man ihnen persönlich zur Seite steht. Das schafft Vertrauen. Mit Hilfe von Kundenprofilen sprechen Callcenter-Agents jeden Anrufer, wenn möglich, mit Namen an. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem Callcenter verfügen außerdem über

eine rasche Auffassungsgabe, sind flexibel und haben ein gutes Gespür für den Umgang mit Menschen. Die Arbeit mit speziellen Personengruppen – etwa ältere Menschen oder Menschen in Krisensituationen – verlangt Geduld und Einfühlungsvermögen. Auch sprachliche Fähigkeiten und Fremdsprachenkenntnisse spielen für Callcenter-Agents eine große Rolle: Die Stimme muss deutlich klingen und akzentfrei sein. Auch mehrsprachiger Support, von muttersprachlichen Agents übernommen, wird immer stärker nachgefragt.

Bei Anruf Kompetenz: Das Callcenter als Dienstleister fungiert für Unternehmen als vielfältige, effiziente und lösungsorientierte Schnittstelle zum Kunden.

