Ihre Kunden wollen SIE hören, nicht Mozart oder Beethoven!

Die sinnvolle Gestaltung von Wartezeiten am Telefon ist bei uns in Deutschland eine neue Dienstleistung, die in USA und Großbritannien schon längere Zeit etabliert ist. Mit der Aussage „intelligent genutzte Wartezeiten statt Geklimper“ trifft man den Kern der Sache recht gut. Sound Spirit Service ist seit über 7 Jahren mit seiner Marke *AUDIO-SELLER®* erfolgreich am Markt und kann bundesweit ca. 200 begeisterte Referenzkunden vorweisen.

Es gibt kaum Einschränkungen bei der Unternehmensgröße oder den Branchen. Nahezu jedes Unternehmen kann das Konzept nutzen um seine Anrufer - und damit seine aktiven Stammkunden - mit sinnvollen Informationen zu versorgen. Kunden, die am Telefon warten, sind in der Regel sehr aufmerksam, weil sich der Angerufene jeden Moment melden kann. Akzeptierte Wartezeiten - und darum geht es in erster Linie - entstehen z.B. beim Weiterverbinden, bei internen Rückfragen oder wenn der Angerufene schnell eine Akte holt bzw. in der EDV Daten besorgen muss. Grundsätzlich wird hier der Mensch von einem Menschen und nicht von einer Maschine bedient. Automatisches Routen in die Warteschleife und Endlosansagen durch Automaten gehören nicht in die Welt der kundenfreundlichen Kommunikation.

Akzeptierte Wartezeiten haben nichts mit der Erreichbarkeit zu tun, denn der erste persönliche Kontakt hat ja bereits stattgefunden. In diesen Pausen können dem Anrufer statt der „Kleinen Nachtmusik“ oder „Pour Elise“ nützliche Dinge mitgeteilt werden.
Beispiele sind Veranstaltungstermine, Verweise auf das Internet, wichtige interne Ereignisse , Zuständigkeiten für verschiedene Angelegenheiten, Stellungnahmen zu Presseberichten, neue Produkte oder Dienstleistungen, interessante Produkteigenschaften, Anwendungshinweise, spezielle Engagements des Unternehmens oder einfach nur schöne Weihnachts- oder Ostergrüße. Im Sinne von Aufklärung könnten z.B. Tipps zur Verbrechensbekämpfung (bei Behörden), Sicherheit im Haushalt (bei Versicherungen) oder Gesundheitstipps (Krankenkassen) laufen.

Sound Spirit Service GmbH, Waiblinger Straße 9 , D-70372 Stuttgart Tel: (0711) 520 888 - 0 , Fax: -12 , email: info@soundspiritservice.de **Internet: www.soundspiritservice.de**

Viele wichtige Mitteilungen an Kunden gehen heute in den täglichen Papierfluten unter. Die Kurzmitteilung am Telefon während der Wartesituation kommt immer an.

Eine moderne Firma oder Behörde hat Ihren Anrufern bestimmt wichtigeres zu sagen als „Die Kleine Nachtmusik“. Abgesehen vom positiven Image, das sich aus intelligent gestalteten Wartezeiten bildet, lassen sich etliche Kosten sparen, wenn es darum geht, Aufklärung und Information zu betreiben. Allein durch nicht genutzte Chancen werden von vielen Unternehmen jährlich Millionen Euro verschenkt. Statt moderner Kommunikation wird dem Anrufer suggeriert, man sei die Verkaufsabteilung von Mozart, Beethoven, oder Sony Entertainment.

Mit der Herstellung professioneller Spots und Ansagen im Tonstudio ist der Erfolg allerdings noch nicht garantiert. Erst ein Konzept, das die gesamte telefonische Kommunikation im Unternehmen berücksichtigt, führt zum Ziel. Dazu gehört das Analysieren und Optimieren der Technik und der Gesprächsabläufe, das kunden- und telefonspezifische Textdesign, die Schulung und Organisation der Mitarbeiter, sowie das Terminmanagement in Abstimmung mit anderen Marketingmaßnahmen. Denn das beste Marketingkonzept in der Wartesituation scheitert, wenn die Anrufer unnötig oder zu lange in der Schleife hängen und dadurch auf Ihre Loyalität gegenüber der Firma geprüft werden. Falls dann während der Wartezeit auch noch geschildert wird, wie toll das Unternehmen ist, geht der Schuss nach hinten los.

Einer der wenigen wirklichen Spezialisten für das Medium Telefon ist die Sound Spirit Service GmbH. Nutzen Sie moderne Konzepte um zu beweisen, dass Ihr Unternehmen mit der Zeit geht. Wir haben viele Beispiele, die wir Ihnen gerne vorspielen, damit Sie einen realistischen Eindruck bekommen. Papier ist bekanntlich geduldig, erst nach der „Hörprobe“ können Sie sich ein genaues Bild vom *AUDIO-SELLER®* machen. Sprechen Sie mit uns, damit wir Ihnen zeigen können, welche Möglichkeiten es gibt, Kunden am Telefon freundlich anzusprechen und zu begeistern.

Sound Spirit Service GmbH, Waiblinger Straße 9 , D-70372 Stuttgart Tel: (0711) 520 888 - 0 , Fax: -12 , email: info@soundspiritservice.de **Internet: www.soundspiritservice.de**