

ITK-Service der C+ITEC AG

Hohe Servicequalität – auch rund um die Uhr

Prävention steht für uns im Vordergrund. Sollte es dennoch zu einer Störung Ihrer Kommunikation kommen, helfen wir Ihnen mit **unserer persönlichen Service-Aannahme** und einer kompetenten Störungsbeseitigung sowohl mittels **Remote-Support** als auch durch **Vor-Ort-Service** innerhalb der Geschäftszeiten. Mit standardisierten Prozessen sichern wir bei einem Vorfall die Servicequalität und Sie erhalten proaktiv Rückmeldung über den Status der Störung.

Werden Sie Vertragskunde, so sichern wir Ihnen den Service für Ihre Kommunikation je nach Grad Ihrer gewünschten Anforderungen. Sie wählen den gewünschten Servicegrad und erhalten Zugang zu unserer 24/7 Service-Aannahme. Wir leisten individuelle Service-Level mit garantierter Qualität wie:

- › Service 24 h an 7 Tagen der Woche.
- › Definierte Reaktionszeiten.
- › Full-Service, nach Ihren individuellen Anforderungen.

Unabhängiges und ganzheitliches Consulting

Mit unserem Know-how in den Informations- und Kommunikationstechniken helfen wir Ihnen, neue Möglichkeiten für Ihr Business zu erkennen und umzusetzen. Wir erweitern und optimieren nach Ihren Wünschen – herstellerunabhängig und ganzheitlich. Unser 360-Grad-Consulting berät Sie nicht nur zum Thema ITK, sondern auch in Carrier-Lösungen, ganzheitlich und unvoreingenommen.



Profitieren Sie von unserer Professionalität und Erfahrung!

Für uns ist Service nicht nur das Erbringen einer Leistung, sondern wir „leben“ den Service. Unser Ziel ist, unsere Kunden nicht nur zufriedenzustellen, sondern zu begeistern – auch Sie!

Mehr Informationen unter → www.citec-ag.de

Ihre Service-Vorteile

- › Kurze Reaktionszeiten
- › Remote-Service
- › 24/7-Service
- › Ersatzteil-Bevorratung
- › Wir bieten Ihnen verschiedene Servicekonzepte, wählen Sie das für Sie passende aus.

FÜNF TIPPS FÜR EXZELLENT KUNDENBEZIEHUNGEN

Service macht den Unterschied

Ein Stammkunde, der bei jedem Anruf nach seiner Kundennummer gefragt wird, ein Interessent, der von einem Mitarbeiter zum anderen gereicht wird, um dann doch wieder am Ausgangspunkt zu landen, fragt sich zurecht, was er als Kunde dieser Firma eigentlich wert ist. Kunden wollen gut bedient werden – vom ersten Kontakt an.

1. Mehrere Kontaktwege

Viele Wege führen zum Kunden – und vom Kunden zu Ihnen: Die Anzahl an Möglichkeiten, miteinander in Kontakt zu treten, hat in Zeiten von Internet und mobiler Kommunikation stark zugenommen. Unterschiedliche Arten der Kontaktaufnahme anzubieten, damit Kunden ganz einfach mit Ihnen kommunizieren können, ist wichtig. Jeder Kunde sollte die Möglichkeit haben, Sie auf verschiedenen Wegen, sei es per Telefon, E-Mail, Internet etc., zuverlässig zu erreichen. Und stellen Sie sicher, dass der Kunde nicht länger als nötig warten muss.

2. Kurze Reaktionszeit

Wenn ein Kunde mit einem Problem zu Ihnen kommt, dann soll-

ten Sie ihm signalisieren, dass Sie sich um ihn kümmern und sein Anliegen bei Ihnen in den besten Händen ist. Vor allem lassen Sie ihn darüber nicht im Ungewissen: Senden Sie immer eine Nachricht, in der Sie den Erhalt der Anfrage bestätigen und einen Ansprechpartner für das weitere Vorgehen nennen.

3. Persönlicher Ansprechpartner

Wenn man als Kunde sein Anliegen zum x-ten Mal immer anderen Personen erklären muss und auf immer gleiche Fragen antworten soll, dann kann man zurecht einmal ungeduldig werden. Ein fester Ansprechpartner ist deshalb eines der grundlegenden Qualitätsmerkmale eines exzellenten Kundenservices. Sollte dies

nicht zu realisieren sein, muss die Kundenhistorie so dokumentiert sein, dass jeder Service-Mitarbeiter sofort Bescheid weiß und das Gespräch direkt wieder anknüpfen kann. Kunden wissen es zu schätzen, wenn sie nicht zum wiederholten Mal einen Vorgang darlegen müssen, sondern gleich zum Kern der Sache kommen können, auch wenn der gewohnte Ansprechpartner einmal nicht zur Verfügung steht.

4. Rufannahme jederzeit

Das Telefon läutet und keiner nimmt ab? Ein absolutes No-Go! Voicemails sind eine denkbar schlechte Alternative. Erwartet wird die Stimme eines serviceorientierten, freundlichen Mitarbeiters, nicht die Ansage eines anonymen Bandes. Die Vorteile

einer persönlichen Gesprächsführung dürfen nicht unterschätzt werden. Wird ein Anruf kompetent, schnell und angenehm beantwortet, so wird dem Anrufer damit bereits ein hohes Maß an Sicherheit vermittelt – Sicherheit, dass er bei diesem Unternehmen wirklich gut aufgehoben ist.

5. Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit

Kunden suchen verlässliche Partner! Machen Sie daher nur Versprechen, die Sie auch halten werden. Das kann eine Herausforderung sein, aber arbeiten Sie daran, die Erwartungen Ihres Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern möglichst noch zu übertreffen. Kunden, die Sie mit Ihrem Service begeistern, sind die beste Werbung für Ihr Geschäft.