



## KundenProfi GmbH punktet in Sachen Finanzkompetenz

Das Finanzgeschäft ist bekanntermaßen eine hochsensible Angelegenheit. Kompetenz, Transparenz und Seriosität – dem Endkunden wie dem Auftraggeber gegenüber – sind dabei von entscheidender Bedeutung. An derzeit zwei deutschen Standorten berät KundenProfi Gesellschaft für Kundenmanagement mbH mit kaufmännisch ausgebildeten Mitarbeitern die Kunden von Finanzdienstleistern – und zwar individuell auf die jeweilige Zielgruppe und das betreffende Angebot zugeschnitten.

### Produkte:

- Debitorenmanagement
- kaufmännische Beratung
- technischer Kundensupport/ Help Desk
- Bestandskundenpflege
- Kündigungrückgewinnung
- Dokumentenmanagement
- Fullfilment/Lettershop
- Telemarketing
- Terminierung
- Kampagnenmanagement
- Prozessberatung
- Coaching & Training

Ob Beratung in Sachen Produkte und Tarife oder telefonischer Vertragsvorbereitung, ob Bestandskundenbetreuung, Retourenabwicklung oder Debitorenmanagement – als modernes Servicecenter fungiert KundenProfi seit Jahren als integrierte Kommunikationseinheit mit breitem Leistungsspektrum. Mit seiner „KundenMahnung“ bietet

### Spezialisten für Debitorenmanagement

der FinanzProfi jetzt ein überaus erfolgreiches Mahnwesen an. Durch die proaktive, maßgeschneiderte Kontaktaufnahme mit dem Kunden werden Außenstände zügig reduziert, Prozesskosten minimiert und höhere Zahlungseingänge in kürzerer Zeit verbucht. Vor allem aber gewährleistet KundenProfi eines: höhere Kundenbindung und Kundenzufriedenheit trotz eines Mahnvorgangs. „Was hier geleistet wird, ist alles andere als Service von der Stange,“ betont Geschäftsführer Horst Plagemann. „Unsere Mitarbeiter erbringen eine einzigartige Dienstleistung in einem anspruchsvollen Umfeld – schließlich geht es um Informationen rund um die Themen Geld und Anlage. Das erfordert viel Know-how und Fingerspitzengefühl im Umgang mit den Kunden unseres Auftraggebers.“

Um die hohe Servicequalität zu gewährleisten, investiert das Unternehmen regelmäßig in die Qualifikation der Mitarbeiter. Kommunikation und Dialog werden trainiert, Branchen- und Produktwissen vertieft und ausgebaut, die Mitarbeiter hinsichtlich Produktneuerungen geschult. Dabei zeigt sich immer wieder, dass zahlreiche Neuerungen aufgrund von Hinweisen der KundenProfis zustande kommen. „Unsere Mitarbeiter haben den direkten Draht zum Kunden. Sie wissen, welche Wünsche und Anforderungen bestehen oder wo immer wieder Probleme

### Hohe Servicequalität

auftauchen. Diese Informationen geben sie an unseren Auftraggeber weiter, damit er sein Service- und Produktportfolio kontinuierlich optimieren kann. Wir verstehen uns als Partner unserer Kunden.“ KundenProfi ist seit über 10 Jahren Servicedienstleister für führende Unternehmen aus der Finanz- und Energieversorgungsbranche, aus Telekommunikation und der Elektronikbranche. Die KundenProfis sind Dialogspezialisten – Kommunikationskompetenz und Branchenkenntnisse kommen hier zusammen.