



SNT – professioneller Kundendialog

Die SNT Deutschland AG gehört zu den führenden Kundenkontaktspezialisten in Deutschland. Rund 4.600 Mitarbeiter betreuen an sieben Standorten Unternehmen unterschiedlichster Branchen. In der Assekuranz und Finanzdienstleistungsbranche verfügt SNT über langjährige Erfahrungen aus verschiedenen Kundenprojekten. Von der Vertriebsunterstützung bis zum kompletten Outsourcing der Kundenbetreuung bietet das Unternehmen ein umfangreiches Angebotsportfolio.

Leistungen:

■ Telefonische Kundenbetreuung

- In- und Outbound
- Kundenbindungsprogramme
- Beschwerdemanagement
- Cross- und Upselling
- Kündigungrückgewinnung

■ Schriftliche Kundenbetreuung

- E-Mail-Bearbeitung
- Datenerfassung
- Brief-/Faxbearbeitung
- Internet-Chat

■ Sales- u. Business Support

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

■ Knowledge Management

- Wissensdatenbanken
- Internetauftritt
- Korrespondenz
- E-Learning

■ Inkasso und Forderungsmanagement

Die SNT Deutschland AG ist eine hundertprozentige Tochter des niederländischen KPN-Konzerns und gehört zu den Top-3-Kundendialogunternehmen in Deutschland. SNT ist operativer und beratender Premiumdienstleister für vertriebs- und serviceorientierte Kundenkommunikation sowie für komplexe Business-Process-Outsourcing-Szenarien, mit denen interne Ressourcen entlastet und Geschäftsprozesse optimiert werden. SNT nutzt klassische Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, Fax oder Brief sowie neue Kontaktkanäle wie Internet-Chat oder Social-Media-Plattformen. 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. Ganz wichtig ist der SNT Deutschland AG

Hoher Qualitätsanspruch

der Qualitätsaspekt. „Wir haben ein ausgefeiltes und nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem implementiert, das sowohl detaillierte IT-gestützte Auswertungen über Wartezeiten der Anrufer, Dauer der Gespräche als auch regelmäßige Feedbackgespräche mit den Auftraggebern beinhaltet“, erläutert Julius Appel, Director

Sales der SNT Deutschland AG. Darüber hinaus entsprechen bei SNT sowohl IT als auch interne Prozesse höchsten Anforderungen an Datenschutz/-integrität. Das Angebotsportfolio reicht vom Kundenservicecenter über Telemarketing, Telesales über Vertriebsunterstützung, Versand von Informationsmaterial, Angebotserstellung bis hin zum Forderungsmanagement und Inkasso. Unternehmen der Telekommunikations- und Consumer-Electronics-Branche, der Energie- und Versicherungswirtschaft, der Gesundheitsbranche aber auch Behörden und Medienunternehmen vertrauen ihre Kunden SNT an. Ein spezialisiertes Wissensmanagementteam sorgt darüber hinaus mit Wissensdatenbanken für eine strukturierte Aufarbeitung von Informationen. Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind zwei zentrale Punkte, die SNT in allen

Breites Kundenkontakt-Portfolio

Zufriedene Kunden – mehr Umsatz

Projekten adressiert und gemeinsam mit ihren Auftraggebern vorantreibt, denn guter Service ist die Basis für Weiterempfehlungen oder Cross- und Upselling. Mit professionellem Kundendialog von SNT werden die Kosten für Neukundengewinnung gesenkt und zusätzliches Umsatzpotenzial erschlossen.

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