



Kundenzufriedenheit, Qualität und Effizienz!

Branchen-Know-how, Effizienz und Qualität verstärken den Wettbewerb der Finanzdienstleister. Die beste Chance, die Prozesse erfolgreich nach außen zu verlagern bietet die Zusammenarbeit mit einem starken Partner, der die Branche kennt. Die Sparda TelefonService GmbH & Co. KG verfügt über einschlägige Erfahrungen im Servicemanagement von Finanzdienstleistern. Das sind hervorragende Voraussetzungen für höchste Qualität und Kundenzufriedenheit – bei größtmöglicher Effizienz.

Leistungen:

■ Service, Beratung und Vertriebsunterstützung

- Bank- und Versicherungs-Serviceleistungen per Telefon
- Banktransaktionen
- Wertpapierorder-Annahme
- Inbound Sales, Cross- und Upselling
- Handling Telefonbanking-Ausleitungen
- Welcome Calls
- Terminvereinbarungen In- und Outbound
- Informationsanfragen und -versand
- Outbound Cross- und Upselling
- Reklamationsmanagement
- Kundenrückgewinnung
- Schadensannahmen
- Administrative Back-Office-Aufgaben
- E-Mail-Handling

■ Sonstiges

- IVR/Telefonbanking und IT-Beratung
- Kommunikations- und Vertriebsstrainings

Der Outsourcingmarkt ist schnelllebig und unübersichtlich. Umso wichtiger ist es, vertrauensvolle Partner zu haben, die sich in der Branche auskennen.

Partner mit Branchenkompetenz

Die Sparda TelefonService kennt die Branche nicht nur, sie ist fest in ihr verankert – das Unternehmen verfügt über 13 Jahre Erfahrung im Banken- und Versicherungsumfeld. „Wir kennen die besten Lösungen, um die Prozesse unserer Kunden und ihre Kundenzufriedenheit zu optimieren. Das Arbeitsaufkommen steuern wir dynamisch und nutzen unsere Ressourcen auf diese Weise optimal. Qualität ist bei uns nicht nur ein Wort, sondern unsere Maxime. Deshalb messen und entwickeln wir Qualität kontinuierlich weiter,“ so Geschäftsführer Niclas Bychowski.

Im Mittelpunkt der Sparda TelefonService steht der Mensch: Denn nur zufriedene und motivierte Mitarbeiter leisten gute Arbeit. Neben fairen Arbeitsbedingungen bietet das Unternehmen seinen Mitarbeitern ein Höchstmaß an Aus- und Weiterbildung. Alle Mitarbeiter der Sparda TelefonService sind IHK-zertifiziert. Ein professionelles Trainer-Team sorgt für ständige Weiterentwicklung.

Der Mensch steht im Mittelpunkt

„Die Betriebszugehörigkeit unserer Mitarbeiter beträgt durchschnittlich 10 Jahre. Darauf sind wir stolz und dies trägt für unsere Kunden zu einem außergewöhnlich guten Service bei“, betont Bychowski.

Ein speziell geschultes Outbound-Team steht den Kunden des Unternehmens beim Umsetzen wirksamer Vertriebskampagnen zur Seite. „Wir sind zudem Spezialisten der direkten Kundenansprache im Inbound und schulen unsere Mitarbeiter besonders darauf, Bedarfe beim anrufenden Kunden zu erkennen und dann die passenden Produkte gezielt anzubieten“, ergänzt Bychowski. Bei Outsourcing-Entscheidungen begleitet die Sparda TelefonService ihre Kunden aktiv – gemeinsam werden Wege für bestmögliche Services, Kosten und Erlöse entwickelt.

Die Sparda TelefonService kümmert sich um exzellenten Service, garantiert eine hohe Kundenzufriedenheit und verbessert die Vertriebsquote ihrer Kunden – bei optimierten Kosten. „So können sich unsere Kunden wieder auf ihre Kernprozesse konzentrieren.“