

Customer Service

– kompetente Stimme für Ihre Kunden



Telefonischer Support, Produktberatung, Hotline-Service, Reklamationsbearbeitung, Retourenmanagement: Unser Ziel ist die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Einen Kunden zu halten ist bekanntlich um ein Vielfaches kostengünstiger, als einen neuen zu gewinnen. Die Erfüllung von Kundenwünschen, die nach dem Verkauf eines Produktes vorgetragen werden, ist daher eine der wichtigsten Aufgaben im Kundenbindungsprozess. Entscheidend dabei ist, dass der Kunde auf einen kompetenten Ansprechpartner trifft, der erreichbar ist, ihn versteht, ihm schnell weiter hilft und schließlich eine Lösung findet, mit der er zufrieden ist.

Die erste Anlaufstelle für den Kunden ist in der Regel die Hotline in unserem Customer Care Center. Hier nehmen bestens ausgebildete Call Center Mitarbeiter die Anfragen auf, beantworten sie direkt oder leiten sie an eine kompetente Stelle weiter. Auf Wunsch werden die Anfragen analysiert und kategorisiert. Denn die Auswertung und Umsetzung von Kundenwünschen ist oft Ausgangsbasis durchschlagender Produktverbesserungen.

Wir unternehmen alles, um Ihre Kunden im After-Sales-Bereich bei bester Laune zu halten.



Nach dem Verkauf ist vor dem Verkauf. Denn ein zufriedener oder gar begeisterter Kunde wird auch in Zukunft bei Ihnen bestellen. Das Management der Kundenzufriedenheit gehört daher zu einer der wichtigsten Herausforderung eines erfolgreichen Marketings.

Unsere Spezialisten unternehmen daher alles, um Ihre Kunden zufrieden zu stellen. Ganz gleich, ob es um Fragen zum richtigen Gebrauch der Produkte oder die Beurteilung eventueller Betriebsstörungen geht oder der Kunde Ersatzteile, Zubehör, Verbrauchsmaterial oder Ähnliches kaufen möchte.

Reklamations- und Retourenquoten sollten so niedrig wie irgend möglich gehalten werden – dennoch gibt es sie. Eine professionelle Reklamationsbearbeitung gehört daher ebenso zu unserem Leistungsangebot, wie das umfassende Management von Retouren.

Unser Leistungsangebot im Bereich Customer Service:

- Telefonischer Support (Hotline: First-Level- und Second-Level-Support)
- Produktberatung erklärungsbedürftiger Güter
- Kundenbetreuung und After-Sales-Beratung
- Retourenmanagement
- Reklamationsbearbeitung



Beispiele unserer Leistungsfähigkeit:

- Servicelevel über 95% bei durchschnittlich 7.000 eingehenden Calls/Monat
- 35.000 Retourenaufträge p.a.
- 70.000 Reklamationsbearbeitungen p.a.
- OTRS Service Desk für effizientes Service Management

Weitere Informationen zu unserem gesamten Leistungsangebot unter www.prolog-logistics.de.