



Von Mensch zu Mensch

Leistungen:

- Dialogmarketing
- Ideen-Partner
- Spezialistenteam
- Expertenteam
- Hotline-Service
- Kundenpflege
- Adressqualifizierung
- Inbound-Services
- Outbound-Services
- Help-Desk
- Außendienststeuerung
- Vertriebssteuerung
- Bedarfsanalysen

Am Anfang steht das Wort. Gepaart mit kompetenten, sympathischen Stimmen entsteht daraus **comvendo**. Der Spezialist für Dialogmarketing sorgt dafür, dass sich die Käufer der eigenen Kunden wohlfühlen.

Der direkte Kontakt zum Kunden ist ein klassischer Wettbewerbsvorteil. Mit modernen Kommunikationsmitteln und -instrumenten sorgt **comvendo** dafür, dass Unternehmen ihre Kunden immer richtig ansprechen. Aus möglichen unzufriedenen Käufern werden so zufriedene Kunden und aus ihnen werden Stammkunden. Reagieren Unternehmen jedoch nicht, dann wird ein unzufriedener Kunde mindestens zehn weiteren Personen von seinen schlechten Erfahrungen berichten.

comvendo will erreichen, dass es erst gar nicht so weit kommt. Mit ihrer innovativen technischen Infrastruktur setzt die Gesellschaft für Dialogmarketing und Dienstleistungen mit den Kunden alle Vertriebs- und Marketing-Projekte um. Dabei versteht sich das Unternehmen mit seinen rund 230 Mitarbeitern als kompetenter Ideen-Partner. Ein Team von Experten analysiert den in Frage kommenden Markt für Unternehmen, bereitet vorhandene Daten auf und bietet anhand des ermittelten Ergebnisses eine individuelle Ver-

triebsstruktur. Zu den Leistungen von **comvendo** gehören in diesem Bereich Kundenqualifikation, Bedarfsklassifizierung, Kundengewinnung sowie die Koordination der Außendienstmitarbeiter.

Herzstück des Unternehmens ist das Business Communication Center, das den Kunden in allen Belangen unterstützt. „Unsere Kernkompetenzen liegen sowohl beim eingehenden Kundenkontakt, den so genannten Inbound-Services, als auch in der Kommunikation nach außen, unseren Outbound-Services“, betont Uwe Keppke, Geschäftsführer bei **comvendo**.

Wünsche professionell umsetzen

Die **Inbound-Services** bestehen aus drei Säulen – der Kundenbetreuung, einem Support- und Hotline-Service sowie der Post-, Fax- und E-Mail-Bearbeitung.

Das beginnt bei der Annahme der Bestellung und zieht sich bis zum abschließenden Reklamationsmanagement. Ganz nach Wunsch des Auftraggebers passt **comvendo** die Dienstleistungen an. Das bedeutet für die Kunden, dass sie sich auf die Produktion und die Weiterentwicklung der eigenen Produkte konzentrieren können. Sollte der Käufer des



◀ Uwe Keppke, Geschäftsführer

Kunden anschließend Probleme haben, weil er die Ware nicht richtig bedienen kann oder noch weitere Fragen hat, dann steht **comvendo** bereit. Mit einem Help-Desk, einer Info- und Service-Hotline oder dem technischen Support werden alle Unklarheiten beseitigt. Darüber hinaus kümmert sich **comvendo** um den Überlauf von Mails und bietet bei Bedarf eine Telefonzentrale.

Die **Outbound-Services** sorgen dafür, dass Unternehmen ihre Kunden richtig ansprechen und pflegen. So entstehen wenig Streuverluste. Mit einer Adressqualifizierung, einer Nachbearbeitung von Mailings sowie der Außendienst- und Vertriebssteuerung wählt das **comvendo**-Team sorgfältig Kunden für die Auftraggeber aus.

Die **Kundenpflege** gehört zu den schwierigsten Aufgaben der Unternehmen. Vor allem im Bereich der Banken nimmt diese viel Zeit in Anspruch. Die Services von **comvendo** machen es möglich, dass sich die Berater auf ihre Kernaufgabe konzentrieren können und trotzdem der persönliche Kontakt zu den Kunden ausgebaut wird. Denn vernachlässigte Kunden wandern schnell ab. Damit dies nicht geschieht, befragt **comvendo** zudem regelmäßig Käufer und gewinnt sie zurück. Um zu erfahren, was künftig gewünscht wird, bietet der Dienstleister Bedarfsanalysen an. Unter-

nehmen vermeiden damit, Produkte herzustellen, die am Markt nicht gefragt sind. Ist das neue Produkt erst gefunden, hilft **comvendo** es erfolgreich am Markt zu etablieren.

Service macht Schule

Für die qualitativ hochwertige Arbeit setzt das Unternehmen auf festangestellte Mitarbeiter.

„Unsere Agenten erhalten unbefristete Verträge, denn wir setzen bei unseren Mitarbeitern und Kunden auf langfristige Beziehungen“, sagt Geschäftsführer Keppke. Teilweise erhalten die Mitarbeiter monatelange Schulungen, um beispielsweise im Bereich der Banken qualifizierte Auskünfte geben zu können. „Das ist schon eine komprimierte Ausbildung im Bereich der Banken“, betont Keppke. Doch nur so können die Mitarbeiter professionellen Service bieten.

Den gleichen Einsatz zeigen die Mitarbeiter bei der Unterstützung der Kunden in weiteren Bereichen des Marketings und Vertriebs. Auf der Angebotspalette steht beispielsweise die kompetente Schulung des Kundenpersonals. Frei nach dem Motto „Menschen sprechen mit Menschen“ zeigen die Experten, wie Zielgruppen professionell und individuell angesprochen werden.

