

Kundenservice zum halben Preis?

14.04.2009, 15:42 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: S.M.S.



Kundenservice zum halben Preis?

Rund die Hälfte aller CRM-Verantwortlichen müssen zum Teil erhebliche Personalreduzierungen und Mittelkürzungen hinnehmen. Doch die Unternehmen haben erkannt, dass gerade in wirtschaftlich turbulenten Zeiten das bestehende Kundenpotenzial zu schützen ist.

Im Spannungsbogen zwischen guter Kundenbetreuung, Kundenzufriedenheit und der daraus resultierenden Kundenbindung auf der einen Seite und dem aktuell schwerwiegenden enormen Kostendruck und den Budgetkürzungen auf der anderen, erwächst ein düsteres Bedrohungsszenario.

Sabine Schleinig, Geschäftsführerin des Frankfurter Kommunikationsdienstleisters S.M.S. - Schleinig Marketing Service GmbH, entgegnet dieser Problematik mit einem ganz eigenen Lösungsansatz: „In einer Vielzahl von Unternehmen werden aktuell die Mittel für die Kundenbetreuung gekürzt. Die Folgen sind längere Wartezeiten, höhere Anruferabbruchquoten und drastische Leistungseinbußen. Die Lösung für die unter Kostendruck geratenen Unternehmen ist ein variables Service-Design bei gleichbleibend hoher Qualität in der Vorgangsbearbeitung. Wir ermöglichen unseren Kunden die flexible Ausgestaltung der Service-Level in einer Spanne von 90/10 bis 50/60 und realisieren Einsparungspotenziale von bis zu 50%.

Die von Personalkürzung und Einsparung betroffenen Unternehmen können durch die kurzfristige Anpassung des Service-Levels ihren Kundenservice adäquat aufrechterhalten, ohne dabei Qualitätseinbußen in der tatsächlichen Prozessbearbeitung hinnehmen zu müssen. Der ungewollte Einbruch in der Kundenzufriedenheit wird aufgefangen und das wichtige Kernziel der Kundenbindung verteidigt.

Portrait

Über S.M.S. – Schleinig Marketing Service GmbH:

S.M.S. – Schleinig Marketing Service GmbH erfahrener Partner für effektive Inhouse und Nearby Customer Customer Care-, Communication- und Support Center-Lösungen. S.M.S. steht für effizientes Beziehungs-, Prozess- und Qualitätsmanagement. Kundenorientiertes, integratives Handeln der projektgebundenen Mitarbeiter, sowie der gemeinsame Erfolgswille sind hierzu die entscheidenden Schlüsselfunktionen.

News-ID: 300488 • Views: 162 (Stand: 07.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/300488/Kundenservice-zum-halben-Preis.html>