

✓ 24/7 Erreichbarkeit → Sie wollen einen besseren Service bieten als Ihre Mitbewerber?

- Wie viele eingehende Anrufe erreichen Sie monatlich außerhalb der Geschäftszeiten?
- Wieviel Zeit und Geld investieren Sie jährlich für die Service-Übernahme außerhalb der Geschäftszeiten?

Ab sofort sind Sie für Ihre Kunden 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche erreichbar. Service und Dienstleistung stellen einen immer höheren Anspruch an ein Unternehmen. Deshalb bieten wir diese Möglichkeit für unsere Kunden an. In der Regel übernehmen Mitarbeiter aus Ihrem Hause diesen Service. Meistens führt das jedoch nicht unbedingt zu guter Laune, denn nachts oder im Urlaub oder, oder, oder gestört zu werden, ist nicht ein jedermanns Lieblingsbeschäftigung. Sie wiederum entlohnen das mit einer Pauschale, die auch wieder sämtliche Lohnnebenkosten mit sich zieht und schon lohnt es sich, diesen Bereich outzusourcen. Siehe Sekretariatsdienste/Inbound-Übernahme.

Beispiel:

Sie gewährleisten Ihren Kunden ständige, persönliche Erreichbarkeit. Zwei Mitarbeiter übernehmen die Rufbereitschaft von 18.00 abends - 08.00 Uhr morgens (=10 Stunden) und samstags und sonntags komplett. Für einen Monat (ich rechne hier jetzt NUR mit 4 Wochen!!) sind das dann 20 Tage à 10 Stunden und 8 Tage à 24 Stunden = 392 Stunden NUR Rufbereitschaft! Für diese „Mehrarbeit“ zahlen Sie beiden je brutto 500€ mehr auf ihre Gehälter, das entspricht dann 2,55€ pro Stunde. Legen wir nur 35% Lohnnebenkosten fest, zahlen Sie also 1.350€ für diesen Service!! Jetzt gehen wir davon aus, dass ca. 70 Anrufe im Monat eingehen...bedeutet das nicht im Umkehrschluss, dass Ihre Mitarbeiter gar nicht wirklich abschalten können? Und nimmt der Mitarbeiter nicht vielleicht einen halben oder gar einen ganzen Tag frei, wenn in einer Nacht mehr als 10 Anrufe eingehen?? Dann fehlt die Manpower ja auch schon wieder an anderer Stelle!!
ABER...Ihre Kunden sind mit diesem Service außerordentlich zufrieden und damit gehören Sie in Deutschland zumindest zu einer Minderheit, die Wert auf Kundenservice legt!!

In diesem Beispiel

Wenn Sie nichts tun

→ bleibt alles wie es ist!!!

Ihr Invest

→ ca. 2.850€

Imagegewinn + zufriedene Mitarbeiter → für einen Differenzbetrag von 1.500€