

✓ **Reklamationsmanagement → gekauft hat er schon!**

- **Wissen Sie, wie viele Kunden sich erst gar nicht beschwerten und sofort den Lieferanten wechseln?**
- **Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, dass eine Beschwerde 10-mal mehr erzählt wird als nur ein positives Erlebnis mit Ihrem Unternehmen?**

Die persönliche Kundennähe ist auch ein wichtiges Bindeglied, wenn der Kunde Beanstandungen hat. Unsere Aufgabe besteht darin, die Wogen zu glätten, falls nötig. Außerdem finden wir die für ihn beste Lösung für sein Anliegen. Daraus resultiert ein zufriedener Kunde, der sich sicher und gut aufgehoben fühlt. Wir sehen eine Reklamation als Möglichkeit Ihren Service zu verbessern und den Kunden von Ihrer Zuverlässigkeit zu überzeugen.

Beispiel:

Von 100 Reklamationen im Monat werden 80% zur Zufriedenheit der Kunden gelöst. Dann bedeutet das, dass 80 Kunden definitiv wieder bestellen werden.

In diesem Beispiel:

*Wenn Sie nichts tun
Folgeaufträge (100 à 1.000€)*

→ 100.000€ nicht gemachter Umsatz
→ 100.000€ + IMAGEVERLUST (der kann noch einen viel höheren Schaden anrichten!!)

Ihr Invest

→ 1.500€

Ihr Zusatzumsatz + Imagegewinn + Nachfolgeaufträge → 80.000€ (lediglich 80 Kunden à 1.000€ zu Grunde gelegt!!)

Ihr Gewinn:

- **Engagiertes und geschultes, charmantes Team** am Telefon, das professionell, verlässlich, schnell und flexibel ist – ob das Team nun bei Ihnen in der Firma sitzt oder eben an einem anderen Standort telefoniert. **Wir gehören zu Ihnen!**
 - ➔ Wir legen einen hohen Wert auf Erfahrungen und Fachkompetenz und deshalb investieren wir jährlich einen fünfstelligen Betrag in Trainings und Coachings für unsere Mitarbeiter.
- **Stetige Erreichbarkeit**, da das gesamte Phase K! -Team für Anrufe zur Verfügung steht.
- Wir sichern eine **kurze Einarbeitungsphase** zu.
 - ➔ **jede Branche, jede Firma und auch jedes Produkt bzw. Dienstleistung ist erlernbar.** Schließlich sind wir alle mal irgendwann mit angefangen und haben von der Pike auf gelernt.
 - ➔ **„Learning by doing“** – Das Fachwissen baut sich immer mit dem Tun auf. Schon nach kurzer Zeit werden wir zu **Experten** auf Ihrem Gebiet! **Versprochen!!**
- Es wird immer die **Persönlichkeit** und das **Vertrauen** gekauft – niemals das Fachwissen!!
 - ➔ Und genau deshalb sind wir so **gut** in dem, was wir machen. Persönlichkeitsweiterentwicklung wird bei uns großgeschrieben. Dazu investieren wir jährlich einige tausend Euro und arbeiten mit einem externen Trainer.
- **Zusätzlicher Umsatz** und **zusätzliche Kunden** für Ihr Unternehmen.
 - ➔ Wir **schöpfen** alle vorhandenen Potenziale **aus**, um die Zufriedenheit Ihrer Kunden wieder herzustellen und zu fördern.
- Wir **verbessern** Ihre **Kundenbindung** durch persönliche Ansprache
 - ➔ **Zuverlässigkeit** und **Wertschätzung** bleiben dem Kunden immer in Erinnerung!
- Wir akquirieren **kompetent und sorgfältig** und belegen eine **umfassende Dokumentation.**
 - ➔ **Kundendaten** und Ansprechpartner werden bei jeder Reklamation **aktualisiert**, das garantiert einen aktuellen Kundenstamm.
 - ➔ **Schnelle Reaktion** bei unzufriedenen Kunden sorgt für ein **positives Image.**
- Wir garantieren ein umfassendes Kundenmanagement für den **bestmöglichen Auf- und Ausbau des Kundenkreises**, besonders im Bereich des Reklamationsmanagements.
- Nutzen von **Reklamationen** für den **Unternehmererfolg**
 - ➔ Uns gelingt es mit unserer Erfahrung Reklamationen in **Verbesserungen** zum Wohle des Kunden umzuwandeln. Jede Reklamation ist eine **Chance** einen **Kunden zu binden.**