

## UNSERE PHILOSOPHIE: KONTAKTE INTENSIVER GESTALTEN.

Kompetente Beratung, umfassender Service und eine klare Strategie. Der TeleService Kronach unterstützt Ihr Unternehmen individuell – kostengünstig, schnell und effizient. In allen Disziplinen:

**Beratungsqualität.** Langjährige Erfahrungen im Beschwerde- und Servicemanagement, kompetente und motivierte Mitarbeiter sowie zahlreiche Referenzen versprechen eine erfolgreiche Partnerschaft.

**Beziehungsorientierung.** Wir investieren mehr in Beziehungen als andere. Für eine lange, erfolgreiche Partnerschaft. Unsere Maßnahmen und unser Zusatzservice gehen daher über die üblichen Leistungen hinaus.

**Strategieorientierung.** Zur Unterstützung Ihres Marketings werden Projekte strategisch bewertet und weiterentwickelt. Hinzu kommen Wettbewerbs- oder Marktforschungsanalysen. Ganz nach Wunsch.

Unsere Qualitätsgarantie: Durch optimierte Personaleinsatzplanung gewährleisten wir in unserem Kontaktcenter eine hohe Erreichbarkeit. Ein Plus für Ihren Kundenservice.

Unterstützt werden unsere Mitarbeiter durch eine Hard- und Softwareausstattung, die auf dem neusten Stand der Technik ist.



## ERFOLGREICHE BEZIEHUNGEN. IM DIALOG.

TeleService Kronach GmbH  
Industriestrasse 11  
96317 Kronach  
Tel.: 09261/62 52 42  
Fax: 09261/99 811

TeleService Bayreuth  
Jean-Paul-Str. 26a  
95444 Bayreuth  
Tel.: 0921/50 70 98 33  
Fax: 0921/50 70 98 34

E-Mail: [info@teleservice-kronach.de](mailto:info@teleservice-kronach.de)

Mehr Infos: [www.teleservice-kronach.de](http://www.teleservice-kronach.de)



## AM ANFANG JEDER LANGFRISTIGEN PARTNERSCHAFT STEHEN INDIVIDUELLE BEDÜRFNISSE.

Neue Kunden gewinnen oder bestehende Kontakte auf hohem Qualitätsniveau weiter entwickeln. Intensive Kundenbeziehungen sind zentral für den wirtschaftlichen Erfolg Ihres Unternehmens – und eine vertrauensvolle Aufgabe.

Der Schlüssel zum erfolgreichen Verkaufs- und Nachverkaufsgespräch ist die genaue Identifikation der Bedürfnisse der Konsumenten. Es kommt darauf an, den Kunden intensiv im Rahmen eines Produkt-erlebnisses zu involvieren und Produktversprechen zu erfüllen. In der Umsetzung erfordert dies viel Einfühlungsvermögen im persönlichen Gespräch mit dem Kunden und umfassendes, technisches Know-how.

Wer auf alle Bedürfnisse des Konsumenten eine Antwort hat, der bleibt als Ansprechpartner immer interessant – in jeder Beziehung. Der TeleService Kronach ist mit seinem Full-Service-Angebot seit 1997 der vertrauensvolle Partner für diese Aufgabe.

Unsere Leistungen sind in jahrelanger Erfahrung fein aufeinander abgestimmt und bilden ein komplettes Backoffice Angebot für alle Marketingaktionen. Von der Bereitstellung einer geschulten Aktions-hotline über eine individuelle Datenbankprogrammierung bis hin zum umfassenden Lettershop. Für optimale Dialogmarketingkampagnen – aus einer Hand.

WIE PFLEGT MAN KUNDEN-  
BEZIEHUNGEN ERFOLGREICHER  
ALS ANDERE?

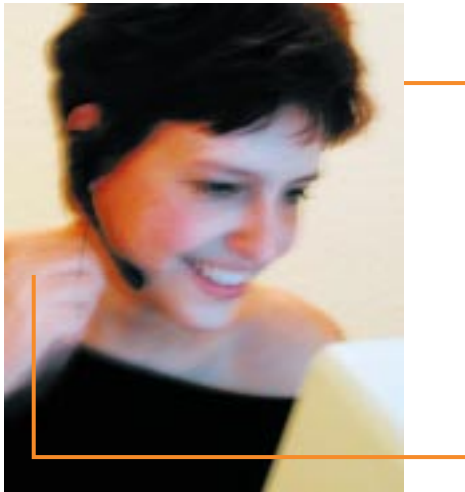
## ERFOLGREICHE BEZIEHUNGEN LEBEN VON MOTIVIERTEN MENSCHEN.

Der TeleService Kronach ist ein flexibles Unternehmen, das alle Aufträge mit gleichbleibend hoher Sorgfalt bearbeitet.

Jeder einzelne Mitarbeiter identifiziert sich mit seiner Aufgabe im Unternehmen und besitzt als Festangestellter eine fundierte berufliche Qualifikation, einen IHK-Ausbildungsberuf sowie SAP-Erfahrung und technische Beratungskompetenz.

Ein weiterer Unterschied zu anderen Anbietern: Jeder Mitarbeiter betreut seine Aufgabe permanent und ist nicht als Springer für mehrere Firmen tätig. Das Ergebnis: Der Anrufer fühlt sich rundherum gut betreut – ganz so, als wäre er direkt mit Ihrem Unternehmen verbunden und nicht mit einem externen Dienstleister.

Darüber hinaus steht Ihnen in unserem Kontaktcenter zu jedem Zeitpunkt ein fester Ansprechpartner zur Verfügung, der das Projekt während des gesamten Ablaufs betreut und mit allen Details vertraut ist. Für eine intensive Beziehung zwischen uns, als Dienstleister, und Ihnen, als Auftraggeber.



## DIE UMFASSENDE ANTWORT AUF ALLE BEZIEHUNGSFRAGEN: UNSERE DIENSTLEISTUNGEN IM DETAIL.

Bleiben Sie im Gespräch. Wir unterstützen Sie mit unserem Kontaktcenter bei eingehenden Anfragen aller Art, durch individuelle Datenerfassung und -generierung, den Versand der geforderten Materialien sowie durch die Programmierung Ihrer Datenbank. Ein professionelles EDV-Systemhaus rundet die operative Basis ebenso ab wie besondere Marketing Services.

### CALL-CENTER SERVICES:

- Informationshotline in der Presales-Phase
- Produktberatungshotline
- IT-Helpdeskanwendungen
- Beschwerdemanagement- und Servicehotline
- Kundenbetreuungshotline
- Inboundhotline innerhalb von Dialogmarketingkampagnen
- Sekretariatshotline
- Auftragsannahme
- Backoffice-Infrastruktur für den Versandhandel
- Marktforschungsbefragungen
- Datengenerierung per Telefon
- Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Adressqualifizierungen
- Servicenummern-Hotline
- Call-Me-Back-Hotline

### EDV-SYSTEMHAUS:

Wir bieten zusätzlich ganzheitliche IT-Leistungen, die Individualprogrammierung kaufmännischer Anwendungen und das Programmieren von Wissensdatenbanken.

### LETTERSHP SERVICES:

- Datenerfassung (Garantiekarten, Marketingkarten, Responseelemente)
- Tagesaktueller Prospektversand
- Infrastruktur für Versandhandel
- Serienbriefherstellung
- Permanenter Informationsversand
- E-Mail Newsletter-Versand
- E-Mail Services
- Fax-Services

### DATEN- UND ADRESSMANAGEMENT:

- Konzeption und Programmierung von Endkundendatenbanken
- Zielgruppenclustering
- Aufbau von Kunden-, Produkt- und Kontakthistorien
- Adressmanagement, -qualifizierung und -zukauf

### MARKETING SERVICES:

Unser Augenmerk liegt auf ganzheitlichen Marketingkonzeptionen online wie offline. Wir bieten strategische Beratung sowie Markt- und Zielgruppenanalysen. Ergänzt wird das Angebot durch Content-Services im redaktionellen Bereich, z.B. für Newsletter.

## IN JEDER BEZIEHUNG INTERESSANT: UNSERE WICHTIGSTEN REFERENZEN.

### LOEWE OPTA GMBH, KRONACH.

Seit Jahren sind wir erfolgreich für den Unterhaltungselektronikhersteller Loewe tätig. In den Bereichen Händlerbetreuung im technischen Kundendienst, im Marketing durch Übernahme des kompletten Backoffice für Kundenbindungsmaßnahmen. Von der Programmierung der Endkundendatenbank über die Infohotline und Datenerfassung bis hin zum Versand der Prospekte und Kataloge. Sowie im Vertriebsinnendienst für Auftragsannahme und Produktberatung.

# LOEWE.

### FGL – FRÄNKISCHE GAS-LIEFERUNGS-GESELLSCHAFT mbH, BAYREUTH.

Zu den Leistungen des TeleService Kronach für den Energieversorger FGL Bayreuth zählt eine Beratungshotline, die Organisation der Responseerfassung und der telefonische Nachfaß bei der Zählerstandablesung durch den Endkunden sowie die Individualprogrammierung der Verwaltungssoftware und Sondervertragskundenabrechnung.

