



Kurze Checkliste für Ihr Unternehmen

Ihr Unternehmen und Ihre Anrufer:

- Wissen Sie ob und wie genau Ihr Unternehmen telefonisch erreichbar ist? ● ● ●
- Sind Ihre Zentrale, die Abteilungen/Standorte und Mitarbeiter optimal erreichbar? ● ● ●
- Welche(r) Mitarbeiter(in) nimmt wo welches Gespräch an? ● ● ●
- Ist Ihre Telefonzentrale optimal ausgestattet und wird sie wirtschaftlich genutzt? ● ● ●
- Kann sich der Kunde selbst vermitteln? ● ● ●
- Kann der Anrufer immer eine Nachricht hinterlassen? ● ● ●
- Welche verschiedenen Leistungsmerkmale (AB, IVR, ACD, MoH, CTI, Zentrale etc.) haben Sie im Einsatz? ● ● ●
- Gibt es ein Call Center oder ein Voice Portal und für welchen Bereich? ● ● ●
- Ist der Call Flow in Ihrem Unternehmen ideal aufgebaut? ● ● ●
- Sind alle Mitarbeiter ausreichend auf die Telefontechnik geschult? ● ● ●
- Wann haben Ihre Agenten oder Supervisoren zuletzt eine Qualifizierung erhalten? ● ● ●
- Sind Beschwerdemanagement, Kommunikationstraining und inhaltliche Gesprächsführung ein Thema in Ihrem Unternehmen? ● ● ●
- Haben Sie eine verbale Kernaussage für Ihr Unternehmen, die auch Ihren Mitarbeitern bekannt ist? ● ● ●
- Sind Ihre Mitarbeiter im Umgang mit Konflikten (interne oder externe) geschult? ● ● ●
- Gibt es professionelle Sprachansagen in Ihrem Unternehmen? ● ● ●
- Setzen Sie eine eigene Firmenstimme für Ihren werblichen Auftritt ein? ● ● ●
- Kennen Sie Ihre Musik in der Warteschleife? ● ● ●
- Gibt es automatisierte Ansagen (Hinweise, Infoline)? ● ● ●
- Nutzen Sie die Wartezeit Ihrer Kunden für Informationen, Werbung oder Hinweise? ● ● ●
- Verwenden Sie eine eigene Firmenmusik oder ein Audio Logo zur Imagesteigerung für Ihren medialen Auftritt? ● ● ●
- Verlängern Sie Ihren werblichen Auftritt bis hin zum Mobiltelefon mit individuellen Mailboxansagen und Klingeltönen? ● ● ●

Und wann optimieren wir Ihr call & communication management?