



Call-Center

Krankenkassen: Akquise und Kundenpflege

"Heute bindet sich niemand mehr ein Leben lang an 'seine' Krankenkasse. Was zählt, ist das Verhältnis von Beitragssatz, Leistungsangebot und Service. Kundenpflege und -gewinnung über das Call-Center werden daher bei den Kassen groß geschrieben. Jeder Telefonkontakt muss freundlich und kompetent verlaufen. Als gelernte Versicherungskauffrau kommt mir mein Fachwissen zugute, wenn ich als Leasing-Kraft angefordert werde. Der Kunde am Telefon merkt keinen Unterschied zu den Stamm-Mitarbeitern."

Versandhandel: Bestellwesen

"Im Herbst hatte ich einen dreimonatigen Einsatz bei einem Versandhaus. Die Drähte liefen ganz schön heiß: Bestellungen aus dem neuen Katalog, Reklamationen, Stornierungen, Warenumtausch. An jedem Anruf hängt ein ganzer Rattenschwanz an Aufgaben. Es hat aber Spaß gemacht, so umfassend zu organisieren. Das Call-Center war die zentrale Schaltstelle für den Versand."