

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."