



# CASE STUDY

THEMA

Premium Customer Service

STECKBRIEF

BRANCHE

E-Commerce

LEISTUNGEN

- Inbound Service/ Customer Care B2B
- Pre-Sales Services
- Inbound Sales (Care2Sale)
- Upselling
- Customer Retention & Prevention

# CASE STUDY

## ▶ HERAUSFORDERUNG

Unser Kunde ist eine namhafte E-Commerce Plattform für den An- und Verkauf von Fahrzeugen. Im Rahmen der Händlerbetreuung besteht die Aufgabe im vollumfassenden Vertrieb von kostenpflichtigen Rahmenpaketen und Verkaufswerkzeugen.

## ▶ STRÖER DIALOG GROUP KONZEPT

- zielgerichtete Rekrutierung und Schulung von Mitarbeitern aus den eigenen Reihen
- Presales- und Sales-Aktivitäten im Rahmen einer konkreten Kundenbedarfsanalyse
- Feature Upselling - aktiver Vertrieb von kostenpflichtigen Zusatzprodukten wie Top-Inseraten und Blickfängern
- Customer Retention - fundierte Kundenberatung entlang des Produktlebenszyklus
- Churn Prevention durch professionelle Agenten, die als aktive Vertriebsunterstützer fungieren
- proaktiver, permanenter Austausch mit dem Auftraggeber zur Sicherstellung des Vertriebs Erfolges und einer einwandfreien Qualität der Beratung

## ▶ ERGEBNIS

- aktuell größter Dienstleister mit benchmarkführenden Vertriebsergebnissen
- Aufbau eines vertriebsstarken Beratungsteams von ursprünglich 8 auf mittlerweile knapp 30 B2B-Mitarbeiter
- deutliche Steigerung der Kundenzahlen im höherwertigen Produktsegment
- nachhaltige Kundenbindung, hohe Zufriedenheitsraten sowie Imageaufbau

