



CASE STUDY

THEMA

VIP Ticketing

STECKBRIEF

BRANCHE

Sport - Fußball Bundesliga

LEISTUNGEN

- Vertrieb von VIP Tickets und Ticketpaketen nach individuellen Kundenbedürfnissen
- professionelle Outboundtelefonie mit Opt-In Generierung
- Nachbearbeitung von individuellen Angebotspaketen

CASE STUDY

▶ HERAUSFORDERUNG

Ein namhafter Fußball Bundesligaverein der das VIP Kundenmanagement für unterschiedliche Beratungs- und Betreuungsthemen zentralisieren und an einen externen Dienstleister aus Kosten- und Zeitgründen übergeben möchte. Der Aufbau eines Vertriebsteams mit Affinität zum Fußballsport und einer Erstellung eines Gesprächsleitfadens welcher gleichzeitig für die Opt-In Einholung zweckdienlich sein sollte.

▶ STRÖER DIALOG GROUP KONZEPT

- Erstellung eines Gesprächsleitfadens
- Entwicklung einer Servicestrategie unter Berücksichtigung der Ausschöpfung unterschiedlicher Synergiepotenziale
- Strukturierung und Auswertung geografischer Daten
- anspruchsvolle Gesprächsführung durch intensiv geschulte Mitarbeiter
- permanente Zusammenarbeit und Zusammenführung von Informationen mit dem Auftraggeber

▶ ERGEBNIS

- Erhöhung des Ticketverkaufs und der Verkaufsquoten der VIP Tickets
- durch die direkte Ansprache konnten neue Kunden und Firmen gewonnen werden
- Erstellung eines eigenen FAQ für bessere Beratung
- Erweiterung der Kampagne im Bereich Dauerkartenverkauf
- hohe Kundenzufriedenheit
- Optimierung der Auslastung des VIP Bereiches

