



# CASE STUDY

## THEMA

# Bestandskundenbindung im B2C Bereich

### STECKBRIEF

## BRANCHE

Telekommunikation

## LEISTUNGEN

- professionelle Outboundtelefonie mit Salesansatz
- gezielte und aktive Ansprache von Bestandskunden
- Generierung von Neuverträgen und Vertragsverlängerungen im Rahmen einer individuellen Kundenberatung
- Vertrieb von Tarifoptionen nach individuellen Kundenbedürfnissen

# CASE STUDY

## ▶ HERAUSFORDERUNG

Unser Kunde bietet Mobil- und Festnetzdienste für Privat- und Geschäftskunden an. Das Unternehmen gehört bundesweit zu den drei führenden integrierten Telekommunikationsanbietern und betreut allein in der Mobilfunksparte mehr als 45 Millionen Anschlüsse. Hauptaufgabe ist es, in einem stark umkämpften Markt Neukunden zu gewinnen, Bestandskunden langfristig zu binden sowie zusätzliche Dienstleistungspakete zielgerichtet zu vermitteln.

## ▶ STRÖER DIALOG GROUP KONZEPT

- intensive Mitarbeiterschulung für professionelle Branchen- und Tarifkenntnisse
- Steigerung der Beratungsqualität gegenüber dem Kunden durch kontinuierliche Weiterbildung
- sorgfältige Mitarbeiterentwicklung für die Erfüllung der gestellten Herausforderung
- speziell entwickelte Gesprächsleitfäden zur Erreichung der gesetzten Ziele und Anforderungen
- stetige Verbesserung der Prozesse und Arbeitsabläufe
- partnerschaftliche und unternehmensübergreifende Projektstruktur

## ▶ ERGEBNIS

- dauerhafte Top-Leistungen bei der Anzahl der geschlossenen Verträge bzw. der vermittelten Dienstleistungspakete
- stetig erfolgreiche Leistung und dadurch dauerhaft unter den ersten drei Platzierungen im Dienstleistervergleich
- im Verhältnis sehr geringe Stornoquoten durch stetig verbesserte Leistungen und verbesserte Qualität

