



THEMA

Inbound Service & Sales Hotline

STECKBRIEF

BRANCHE

Versicherungen

LEISTUNGEN

- Kundenbetreuung im Bereich des Leistungsumfangs
- Backoffice Tätigkeiten
- proaktiver Verkauf von Versicherungsprodukten

CASE STUDY

▶ HERAUSFORDERUNG

Im Rahmen dieser Partnerschaft hat uns ein deutsches Versicherungsunternehmen mit der Kundenbetreuung, dem Contract Management sowie dem Verkauf von neuen Versicherungsprodukten betraut.

Herausforderung innerhalb des Projekts ist es Kunden mit einer aktuellen Kündigungsabsicht durch eine kompetente und zielgerichtete Beratung (Kündigerprävention) erneut für ein Produkt zu gewinnen und langfristig zu binden.

▶ STRÖER DIALOG GROUP KONZEPT

- Erstellung eines Mitarbeiter-Schulungskonzepts vom reinen Service-Anbieter zum Produkt-Seller
- Prozessanpassung - individuelle Nachschulungen
- Einbindung von KI zur Reduzierung von Bearbeitungs- und Wartezeiten
- Erarbeitung von strukturierten Gesprächsleitfäden und einer Vorteil-Nutzen Argumentation
- partnerschaftliche und unternehmensübergreifende Projektstruktur

▶ ERGEBNIS

- Absatzsteigerung der Versicherungsprodukte und langfristige Kundenbindung
- Senkung der Kündigungsquote
- Erhöhung des Service-Levels und der Erreichbarkeitsquote
- Outperformance Absatzvolumen

