

AUTOSALES CENTER

Ihre Autos möchten wir verkaufen...



AUTOSALES CENTER

Call & Service Center für die Verkaufsunterstützung von Autohäusern

- » Verkaufsunterstützung & Verkaufsanbahnung
- » Neuwagenverkauf & Gebrauchtwagenverkauf
- » Neukundengewinnung & Leadgenerierung
- » Potentialausschöpfung bei Bestandskunden
- » Customer Relationship Management
- » B2B Flottenverkauf
- » Kampagnen-Management
- » E-Marketing
- » Adress-Management

Sprechen Sie mit uns + 49 (89) 3681430

AUTOSALES CENTER

Umsatzsteigerung durch unsere Profis

» **Company**

- » Vertrieb
- » Neukunden
- » Kundenbindung
- » Kampagnen
- » Sales Center
- » Customer Relation
- » Adressen
- » E-Marketing
- » Qualität



Wer wir sind und was wir machen

Wir sind das AUTOSALES CENTER

Warum Sie ein externes AUTOSALES CENTER brauchen

Unsere Umfrage bei Autobesitzern zeigt deutlich die Kundenerwartungen:

- » Kunden vermissen eine Betreuung besonders nach dem Kauf.
Daraus ergibt sich viel Potential für das After-Sales- und Wiederkauf-Geschäft.
- » Kunden sind nicht unbedingt markentreu. Es besteht eine hohe Wechselbereitschaft.
Hier besteht viel Potential für die Neukundengewinnung.
- » Kunden vermissen erlebbare Kundenorientierung.
Höhere Kundenbindung verspricht höhere Verkaufserfolge.
- » Kunden erwarten, dass sich das Autohaus um sie kümmert.
Hier besteht viel Potential für Wiederverkauf, Zusatzverkauf und Serviceangebote.
- » **Unser AUTOSALES CENTER hilft Ihnen für mehr Kundenbindung und Wiederkauf.**

Was machen wir für Sie

Was beeinflusst Kunden beim Autokauf? Studien belegen, Händler punkten am besten beim **Kunden mit Kompetenz, Zuverlässigkeit und persönlichem Kontakt.**

- » **Wir erfahren von Ihren Kunden, wann sie wieder ein Auto kaufen wollen.**
- » **Wir laden Sie Ihre Kunden persönlich zu einer Probefahrt oder zu einem Event ein.**
- » **Wir fragen Ihre Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit dem letzten Service.**

Wenn Sie es nicht tun, dann tut es der Wettbewerb und tätigt den nächsten Abschluss.

Kundenbindungsmaßnahmen sind der entscheidende Faktor im härter werdenden Wettbewerb in Zeiten rückläufiger Automärkte in Deutschland. Die notwendigen Aktivitäten erfordern jedoch personelle Kapazität, um Kunden laufend persönlich anzusprechen. Die Belegschaft in den meisten Autohäusern ist in der täglichen Praxis zu sehr im Tagesgeschäft eingebunden, um sich noch mit dem Kontaktieren hunderter oder tausender Kunden beschäftigen zu können.

Unser **AUTOSALES CENTER** verfügt über geschulte Mitarbeiter, die in Ihrem Namen kompetent Ihr Verkaufs- und Ihr Serviceteam unterstützen.

- » Wir kontaktieren Ihre Stammkunden bei Verkaufsaktionen im Neu- und Gebrauchtwagengeschäft und leiten die Kontakte an Ihre Fachverkäufer weiter. Dadurch kann sich Ihr Verkaufsspezialist auf das eigentliche Beratungsgespräch mit dem Kunden konzentrieren und verliert keine Zeit mit der Vorbereitung der Akquise.
- » Wir führen After-Service-Kundenbefragungen und Zufriedenheitsanalysen durch. Ihr Kunde fühlt sich dadurch wertgeschätzt und Ihrem Haus werden wertvolle Informationen zugeleitet, um die Abläufe weiter zu verbessern.
- » Zufriedene und umsorgte Kunden wechseln nicht so häufig Marke oder Händler. Händler, die nicht in diesem Bereich investieren, werden in dem ohnehin schon scharfen Wettbewerb weiter zurückfallen und das Terrain anderen überlassen. Nutzen Sie Ihre Chancen Ihre Auslastung und Ihren Marktanteil zu verbessern.

Wir beraten Sie gerne mit unserer Expertise und bieten Ihnen unsere Dienste an.

» **Company**

- » Vertrieb
- » Neukunden
- » Kundenbindung
- » Kampagnen
- » Sales Center
- » Customer Relation
- » Adressen
- » E-Marketing
- » Qualität



Was beeinflusst Kunden beim Autokauf?

Am meisten punkten Händler mit persönlichem Kontakt, Kompetenz und Zuverlässigkeit.

Die wahren Kaufmotive beim Autokauf

Welche Kriterien sind für Autokäufer wichtig, und welche Rolle spielen dabei die Hersteller und Händler? Warum kauft die eine Person für einen bestimmten Etat einen Golf und nicht einen Ford oder Toyota? Und warum entscheidet sich ein anderer Käufer für einen Mercedes und gegen den in etwa gleichwertigen BMW oder Audi? Eine Studie bei der 3.000 Personen vor und nach dem Autokauf befragt wurden, liefert die Antworten.

"Wir konnten den Autokauf in zwölf einzelne, kaufrelevante Aspekte zerlegen".

In erster Linie sind der Grad an **Bekanntheit** sowie das **Image** der Herstellerhändler Voraussetzungen für einen erfolgreichen Verkauf. **Herstellerebekanntheit und Händlerimage** sind dabei nicht identisch. So liegt bei den Autobauern Volkswagen mit seiner **Bekanntheit** vor Mercedes, BMW, Audi und Opel. Beim **Image** der Händler dagegen kommt Mercedes deutlich vor Toyota, Audi, BMW und Peugeot.

Neben dem sogenannten „Presales“ ist der eigentliche Verkaufsprozess von fundamentaler Bedeutung. Die **konkreten Händlerbesuche** des Kunden sind dafür verantwortlich, ob und für welche Marke die Kaufentscheidung fällt.

Autokäufer besuchen durchschnittlich **zwei** in ihrer Nähe ansässige Händler (20 Minuten Entfernung). Über einen **festen Händler verfügen 8 Prozent** der Autokäufer. Dieser Prozentsatz steigt mit zunehmendem Alter deutlich an und liegt bei **über 60-Jährigen bei 56 Prozent**.

Hohe Rabatte zwischen Käufern und Händlern werden insbesondere bei etablierten Kontakten ausgehandelt. Jene Käufer, die angeben, einen festen Händler zu haben, erzielen im Schnitt **14 Prozent** Rabatt. Bei nicht händlerloyalen Kunden liegt der Rabatt lediglich bei **neun Prozent**.

Händler sind offenbar nur auf der Basis fester Beziehungen mit dem Ausblick auf ein Aftersales-Geschäft bereit, an ihre Rabattgrenzen zu gehen. Ein weiteres Ergebnis der Studie: Je **besser das Herstellerimage desto geringe fallen die Rabatte** aus. Die Unterschiede zwischen den Marken sind dabei enorm.

65 Prozent der Autokäufer machen **Probefahrten**, die dann aber mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit **zum Kauf** führen.

Beim Auto selbst liegen die Kaufkriterien **Design, Anschaffungspreis und Qualität** deutlich an der Spitze. Sie sind mehr als doppelt so gewichtig wie **Erfahrungen mit der Marke, das Preis-Leistungs-Verhältnis oder der Kraftstoffverbrauch**.

Die Kunden erwarten von den Herstellern zuallererst **Vertrauen und Sympathie**.

Bei den Händlern sind **Flexibilität bei Finanzaspekten und die Verkaufsräume** entscheidend.

Auf Basis der Befragung ergibt sich ein weiteren Rat:

"Händler punkten am besten mit **Kompetenz, Zuverlässigkeit und persönlichem Kontakt**.

Gerade letzteres fehlt bei den meisten Autohäusern.

„Kundenbindung hat sich bei Autohäusern noch nicht wirklich herumgesprochen“.

- » Company
- » **Vertrieb**
- » Neukunden
- » Kundenbindung
- » Kampagnen
- » Sales Center
- » Customer Relation
- » Adressen
- » E-Marketing
- » Qualität



Das Geheimnis erfolgreicher Unternehmen

Vertriebsoffensive durch externe Vertriebsunterstützung

Vertriebsoffensive

Sie wollen Ihren Verkauf unterstützen ?

Sie möchten Ihre Verkäufer entlasten, aber dennoch Ihre Kunden umfassend betreuen?

Unser Sales Center Team verbindet hohe Servicementalität mit vertrieblichem Know-how.

Dies garantiert eine hohe Verkaufsquote Ihrer Produkte.

Delegieren Sie diesen Teil des Vertriebs an uns.

Vertriebsunterstützung

Verkaufsanbahnung ist mühsam und führt oft zu nachhaltigen Frustrationen. Denn in vielen Fällen wird die Kontaktaufnahme durch einen Vertriebsmitarbeiter eher als lästig empfunden. Nicht wenige Verkäufer gehen dieser unangenehmen Situation daher lieber aus dem Weg und beschränken sich auf gewohnte Kontakte zu bestehenden Kunden.

- » Die Mitarbeiter in unserem Sales Center kontaktieren für Sie Neukunden und Bestandskunden und übernehmen für Sie alle Arbeiten, die mit der Verkaufsanbahnung und weiterem Verkauf zusammenhängen.
- » Wir halten systematisch Kontakt zu Ihrem Kundenpotential bis wir eine Terminvereinbarung für Ihre Verkäufer erreichen.
- » Nach erfolgreicher Geschäftsanbahnung übermitteln wir die gewonnenen Informationen an Ihre Verkäufer zur weiteren Bearbeitung.
- » Unsere Mitarbeiter vergrößern ihre Manpower im Vertrieb.
- » Wir steigern nachhaltig Ihre Umsätze und schaffen zusätzliches Wachstum
- » Wir arbeiten für unsere Kunden als verlängerter Arm des eigenen Vertriebs.
- » Unser Vertriebsteam entwickelt die Bestandskunden und akquiriert Neukunden.

Unsere Leistungen für Ihre externe Vertriebsunterstützung

- » **Adressenbeschaffung und Adressqualifizierung**
- » **Beschaffung der relevanten Ansprechpartner mit deren Email-Adressen**
- » **Neukundengewinnung, Leadmanagement, Terminvereinbarungen**
- » **Telefonverkauf, Einladungsservice**
- » **Kundenbefragung, Marktbefragungen**
- » **Mailingservice**
- » **Outsourcing definierter Vertriebsprozesse**
- » **Durchführung von Verkaufsprojekten**

- » Company
- » Vertrieb
- » **Neukunden**
- » Kundenbindung
- » Kampagnen
- » Sales Center
- » Customer Relation
- » Adressen
- » E-Marketing
- » Qualität



Neukundengewinnung

Ohne systematische Neukundengewinnung trocknet der Verkaufstrichter aus

Identifizierung und Gewinnung potentieller Neukunden

Sie suchen neue Wege zu mehr Umsatz?

Sie haben sich hohe Ziele gesteckt?

Dann ist jetzt der richtige Zeitpunkt für Sie, aktiv neue Kunden zu gewinnen!

Durch die direkte telefonische Ansprache informieren wir die gewünschte Ansprechperson im Unternehmen über Ihre Produkte und Dienstleistungen.

Wir ermitteln den Bedarf und vereinbaren auf Wunsch Termine. Sie erhalten werktäglich per Email die positiven Ergebnisse der Aktion. Hohe Streuverluste, wie sie von Mailing-Werbung bekannt sind, entstehen bei der telefonischen Neukundengewinnung nicht.

Warum brauchen Sie eine systematische Neukundengewinnung?

Neben allem Vertrieb und Key Account Management muss eine vom Verkauf getrennte Akquisition-Engine permanent laufen, die den Trichter der Neukundengewinnung kontinuierlich füllt.

Neue Kunden zu akquirieren ist eine der zentralen Aufgaben des Vertriebs. Die Gewinnung neuer Kunden zur Absicherung der erreichten Marktposition ist notwendig, denn vorhandene Kunden gehen auch kontinuierlich verloren. Dadurch werden Vertriebsziele leichter erreichen und Wachstum und Ertrag gesteigert.

Untersuchungen zeigen, dass Unternehmen, die in Neukundengewinnung investieren, ein vergleichsweise überdurchschnittliches Umsatzwachstum erzielen.

Unsere Angebote zur Neukundengewinnung

- » **Aufbau Ihrer Potenzialdatenbank**
- » **Erstkontakt von Neukunden**
- » **Segmentierung nach Interessenlage**
- » **Bedarfsanalyse und Kurzpräsentation Ihres Unternehmens**
- » **Aussendung zielgruppenorientierter Informationen**
- » **Email-Marketing, Newsletter-Versand, Business Letter Gestaltung**
- » **Kontinuierliche Bearbeitung des Potentials**
- » **Terminvorbereitung für Ihre Verkäufer**
- » **Besuchsvereinbarung mit dem Neukunden durch uns oder Ihre Verkäufer**
- » **Besuch der Neukunden durch Ihre Verkäufer**

- » Company
- » Vertrieb
- » Neukunden
- » **Kundenbindung**
- » Kampagnen
- » Sales Center
- » Customer Relation
- » Adressen
- » E-Marketing
- » Qualität



Customer Relationship Management

Wir tun alles für Ihre Kunden

Customer Relationship Management

Unser **AUTO**SALES**CENTER** bietet als Spezialist sämtliche Dienstleistungen rund um den Support komplexer und beratungsintensiver Produkte. Geschulte Teams sind 24 Stunden am Tag in unseren **AUTO**SALES **CENTER** erreichbar. Mit innovativen Serviceangeboten und hochintegrierten Lösungen sind wir für jeden gewünschten Zeitraum, 24 Stunden die Woche an 365 Tage im Jahr verfügbar.

Service Line, Beratung & Bestellannahme

Fast jede Firma hat einen **Service** für Ihre Kunden im Angebot. Wer was auf sein Unternehmen hält, der stellt seinen Kunden sogar einen **24 Stunden Service Line** zur Verfügung.

Leider sind die Kosten für eine unternehmensinterne **Service Line** hoch. Unterbesetzung und lange Warteschleifen sind die Folge.

Mit einem speziell auf Ihre Belange geschultem Personal übernehmen wir für Sie kostengünstige Besetzung Ihrer **Service Line** und garantieren einen Service Level von nahezu 100 %.

Hotline Services

Mit uns bieten Sie Ihren Kunden einen professionellen **Hotline-Service** und dengesamten **technischen Support** mit schnellen Reaktionszeiten und umfassendem Service.

Unsere Experten in der Hotline kennen Ihre eingesetzten Produkte. Sie können mit unserem Service eine fachlich kompetente Hotline anbieten, die für Ihre Kunden immer erreichbar ist. Im eigenen Unternehmen eine solche Abteilung aufzubauen, ist häufig schwierig oder unwirtschaftlich.

Unser AUTOSALES **CENTER** **übernimmt für Sie...**

- » **Customer Relationship Management**
- » **Service Line und Info Line**
- » **Kaufberatung, Bestellservice, Auftragsbearbeitung, Kundenbetreuung**
- » **Hotline Services, Technischer Support, Helpdesk**
- » **Kundenzufriedenheitserfassung, Kundenbindungsaktivitäten**
- » **Beschwerdemanagement**
- » **Newsletter Service**
- » **Kampagnenmanagement**
- » **SMS Services**

- » Company
- » Vertrieb
- » Neukunden
- » Kundenbindung
- » **Kampagnen**
- » Sales Center
- » Customer Relation
- » Adressen
- » E-Marketing
- » Qualität



Kampagnenmanagement

Die interaktive Beziehung zum Kunden

Kampagnen für jeden Zweck

Unser **AUTO SALES CENTER** bietet Ihnen ein Fullservice-Kampagnenmanagement. Von der Planung und Durchführung bis hin zur Analyse Ihrer Kommunikationsmaßnahmen sind wir Ihr professioneller Partner.

Zu Beginn erstellen wir gemeinsam mit Ihnen ein Konzept und planen die einzelnen Kampagnenschritte. Auf Grundlage dieses Konzeptes schaffen wir die technischen Voraussetzungen und bauen die erforderlichen Kommunikationskanäle auf.

Zur genauen Selektion der Kampagnen-Zielgruppe bereiten wir Ihre Adressdaten auf und bilden Zielgruppen-Cluster innerhalb Ihres Kundendatenbestandes.

Während der Durchführung der Kampagnen steuern und kontrollieren wir die einzelnen Aktionen. Abschließend werden die Aktionen analysiert und ausgewertet. Die daraus gewonnenen Informationen bilden die Grundlage zur Optimierung für die zukünftigen Kampagnen.

- » **Management von Kampagnen**
- » **Prozessoptimierung**
- » **Segmentierung**
- » **Einheitliche Daten**
- » **Kampagnen-Controlling**
- » **Effektive Kampagnen - hochwertige Leads**
- » **Marktsegmentierung**
- » **Kampagnenanalyse**
- » **Umsatzverfolgung**
- » **Folgeaktivitäten im Expressverfahren**

Unser AUTO SALES CENTER übernimmt für Sie...

- » **Kampagnenplanung, Optimierung**
- » **Partnergewinnung, Kampagnendurchführung, Responsemanagement**
- » **Steuerung und Überwachung der Kampagnenproduktion**
- » **Kundenerhebungen**
- » **Leadgenerierung, Optimierung, Leadmanagement**

- » Company
- » Vertrieb
- » Neukunden
- » Kundenbindung
- » Kampagnen
- » **Sales Center**
- » Customer Relation
- » Adressen
- » E-Marketing
- » Qualität



Vertriebsoutsourcing

Ihr Vertrieb ist bei uns in besten Händen

Neue Wege für neue Herausforderungen

Das Vertriebsoutsourcing lässt sich nahtlos in Ihr Vertriebsmodell einbinden und schnell an Änderungen der Unternehmensstrategie anpassen. Damit haben Sie die Möglichkeit schnell und flexibel auf Markterfordernisse zu reagieren.

Klassisches & additives Vertriebsoutsourcing

Das klassische Vertriebsoutsourcing ist langfristig ausgelegt. Prozesse, bestehendes Personal und die Managementverantwortung werden an uns ausgelagert.

Das additive Vertriebsoutsourcing beinhaltet in der Regel einen zeitlich befristeten, projektbezogenen Einsatz.

Unsere Vertriebsressourcen ergänzen Ihre bestehende Vertriebsorganisation. Bei einem zeitlich befristeten, additiven Einsatz des Vertriebsoutsourcings bleibt die Managementverantwortung jedoch beim Kunden, also bei Ihnen.

Unser AUTOSALES CENTER übernimmt für Sie...

- » **Vertriebssteuerung / Terminierung**
- » **Telesales, Cross- und Up-Selling**
- » **Adress- und Entscheiderqualifizierung**
- » **Marktforschung**
- » **Leadgenerierung**
- » **Bedarfs- und Potentialanalysen**
- » **Produkteinführungen**
- » **Teilnehmeraktivierung für Events**
- » **Messevorbereitung**
- » **Messenachbearbeitung**
- » **Mystery Calls & Mystery Shopping zur Qualitätssicherung**
- » **Beschwerdemanagement**
- » **Zufriedenheitsanalysen, Kundenbindungsaktivitäten**
- » **Kundenrückgewinnung**

- » Company
- » Vertrieb
- » Neukunden
- » Kundenbindung
- » Kampagnen
- » Sales Center
- » **Customer Relation**
- » Adressen
- » E-Marketing
- » Qualität



Customer Relationship Management

Optimale Kundenbeziehung - langfristige Kundenbindung

Outsourcing Ihrer CRM Aktivitäten

Für das Outsourcing Ihrer CRM-Aktivitäten steht Ihnen unser AUTOSALES CENTER zur Verfügung. Mit unseren erfahrenen Mitarbeitern verwirklichen wir für Sie ein Ihren Wünschen entsprechendes CRM System.

Das bedeutet für Sie...

- » Mehr Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- » Optimale Ausschöpfung Ihrer Bestandskunden
- » Aktive Neukundengewinnung und Leadmanagement
- » Verkaufsanbahnung und Terminvereinbarung
- » After Sales Support
- » Kundenzufriedenheitsanalysen

» Unser AUTO SALES CENTER übernimmt für Sie...

- » **Interessentengewinnung**
- » **Kundensegmentierung**
- » **Neukundengewinnung**
- » **Kundenzufriedenheitsanalysen**
- » **Kundenbindungsmanagement**
- » **Beschwerdemanagement**
- » **Kündigungsprävention**
- » **Revitalisierung**
- » **Rückgewinnungsmanagement**

- » Company
- » Vertrieb
- » Neukunden
- » Kundenbindung
- » Kampagnen
- » Sales Center
- » Customer Relation
- » **Adressen**
- » E-Marketing
- » Qualität



Adressmanagement

Wir stellen Adressen aller Branchen zur Verfügung

Adressmanagement

Wie Sie mit unseren Adressen das Wertschöpfungspotenzial effektiv entfalten können.

Wie trennen Sie potenzielle von nicht potenziellen Kunden?

Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Maßnahmen in Marketing und Vertrieb zielgerichtet sind?

Professionelles Adressmanagement ist der Beginn jeder effizienten Marketingarbeit. Warum? Weil Sie wissen müssen, an welche Zielpersonen sich Ihr Angebot richtet. Es geht darum Kontakte zu knüpfen, zu pflegen und auszubauen und vorhandene Chancen zu ergreifen.

Worauf Sie achten sollten: Ganz gleich, ob Sie neue Kunden akquirieren wollen oder bestehende Kontakte wieder aufleben lassen wollen: eines muss sichergestellt sein: Die Adressen, an die Sie Ihre Botschaft richten, müssen stimmen - in jeder Hinsicht.

Adressdatenbanken

Basis jeder Aktivität ist eine gute und möglichst aktuelle Adress-Datenbank.

Sie wollen Ihren Adressbestand erweitern oder neue Zielgruppen ansprechen?

Wir bieten Ihnen 4,5 Millionen Business-Adressen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. Jede Adresse wird von uns vor Lieferung telefonisch qualifiziert und aktualisiert, so dass Sie nur topaktuelle Business-Adressen erhalten!

Durch eine Potentialanalyse nach Branche, Anzahl der Beschäftigten und PLZ-Gebieten ermitteln wir für Sie Ihr Zielgruppenpotential.

Zusätzlich können wir die Adressen nach Ihren Vorgaben veredeln, z.B. durch Ermittlung der Ansprechperson und der Email-Adresse.

Ansprechpartner des Top- und Middlemanagements aus den Branchen Industrie, Dienstleistungen, Handel, Banken, Versicherungen und öffentliche Einrichtungen.

Unser AUTOSALES CENTER übernimmt für Sie...

- » **Adressbeschaffung,**
- » **Adressgenerierung,**
- » **Adressaktualisierung**
- » **Adressqualifizierung**
- » **Adress-Segmentierung**
- » **Adressenabgleich**
- » **Beschaffung von Ansprechpartnern, Telefondurchwahl und Emailadresse**
- » **Opt-In Management**

AUTOSALES CENTER

Umsatzsteigerung durch CALL & SALES Software

- » Company
- » **Vertrieb**
- » Neukunden
- » Kundenbindung
- » Kampagnen
- » Sales Center
- » Customer Relation
- » Adressen
- » E-Marketing
- » Qualität



Systematisches Akquisitionsmanagement

Optimale Unterstützung durch unsere individuelle CALL & SALES Software

Wir stellen Ihnen unser individuelles CALL & SALES System über einen Internetzugang zur Verfügung. Damit können Sie selbst mit allen von uns gewonnenen Daten weiterarbeiten. Bleiben Sie an den Interessenten dran. Erstellen Sie selbst Wiedervorlagen, Terminpläne und Auswertungen. Durch diesen systematischen Akquisitionsprozess erreichen Sie die von Ihnen gewünschten Interessenten und gewinnen diese Zug um Zug als neue Kunden.

The screenshot displays the 'CONSULTING_Kontakte' software interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Datei', 'Bearbeiten', 'Suchen', 'Datensätze', 'Extras', 'Ansicht', and 'Hilfe'. Below the menu, the contact record for 'ABBOTT GmbH & Co. KG' is shown. The 'Allgemeine Ansicht' tab is active, displaying fields for 'Name', 'Abteilung', 'Funktion', 'Anrede/Titel', 'Vor-/Nachname', 'Straße', 'Plz/Ort', and 'Briefanrede'. A 'Kommunikationsfelder' section lists contact information: 'TelefonZentrale: 0621-589-0', 'TeleFaxFirma: 0621-589-2896', and 'EMail: wulf-erik.vonbrode@abbott.com'. There are also checkboxes for 'unsubscribe', 'DSN', 'DACH', and 'Datenquelle'. A 'Bereich' section has checkboxes for 'Personal', 'Vertrieb', 'Marketing', and 'GF'. The 'Kaufhistorie' section is empty. The 'Interessen des Kunden' section shows 'MF Mitarbeiterführung'. At the bottom, there is a table of activities for 'CONSULTING_Kontakte (20)'. The table has columns for 'Typ', 'Zeit', 'Kurznahme', 'Nachname', 'Name1', 'Plz', 'Ort', 'Land', and 'Straße'. The activities listed are:

Typ	Zeit	Kurznahme	Nachname	Name1	Plz	Ort	Land	Straße
✓	23.09.2009 15:00	Leifheit AG	König	Leifheit AG	56377	Nassau	DEU	Leifheitstraße
✓	30.09.2009 10:11	BIOMOL GmbH	Renken	BIOMOL GmbH	22769	Hamburg	DEU	Waidmannstraße 35
✓	30.09.2009 14:00	Gess & Partner GmbH	Othlger	Gess & Partner GmbH Person...	40211	Düsseldorf	DEU	Oststraße 41-43
✓	02.10.2009 16:11	Pfersich	Pfersich	Alfred Pfersich GmbH & Co. KG	89231	Neu-Ulm	DEU	Messerschmittstraße 23
✓	05.10.2009 13:45	HKD Handelsgesellsch	Classen	HKD Handelsgesellschaft	24103	Kiel - Vorstadt	DEU	Herzog-Friedrich-Str. 45

- » Company
- » Vertrieb
- » Neukunden
- » Kundenbindung
- » Kampagnen
- » Sales Center
- » Customer Relation
- » Adressen
- » **E-Marketing**
- » Qualität



eMarketing

Der direkte Zugriff auf Ihre Kunden

Interaktives eMarketing

www.focus-emarketing.de

Als Spezialisten für B2B und B2C Marketing haben wir für das interaktive eMarketing ein Leistungsangebot zusammengestellt, in das unsere vielfältigen Erfahrungen aus dem Marketing, der Kaufmotivforschung, der psychologischen Markenführung, des motivgerechten Verkaufs und der Werbewirksamkeitsforschung einfließen.

Kunden kaufen immer dann, wenn sie belohnt werden oder wenn sie sich durch einen Kauf selbst belohnen.

Mit **eMarketing** bauen Sie ein erfolgreiches Belohnungssystem für Ihre Kunden auf.

Der "Newsletter" wird zum persönlichen **Business Letter** und zum Nutzen für Ihre Kunden. Wie das geht zeigen wir Ihnen gerne. Von der Redaktion bis zur Versendung.

Als Spezialisten für **eMarketing** bieten wir Ihnen vielfältige Lösungen...

- » **Business Excellence Letter Versand**
- » **Kampagnenmanagement**
- » **Couponing**
- » **Online Research**
- » **Kundenbindungsmanagement**

Unser AUTOSALES CENTER übernimmt für Sie...

Basic Services

Versendung Ihres **eMarketing**-Newsletter über unseren Highend-Email-Server.

Advanced Services

Gestaltung Ihrer **eMarketing-Kommunikation** (Templates, Kundensegmentierung, Zielgruppenspezifische Ansprache...) mit Content-Eingabe durch Sie selbst und Versand durch uns.

Full Service

Gestaltung Ihrer **eMarketing-Kommunikation** (Templates, Kundensegmentierung, Zielgruppenspezifische Ansprache...) und professionelle, redaktionelle Bearbeitung mit Erstellung des Contents zu Ihren spezifischen Kommunikationsvorhaben.

IT Integration

Ihrer **eMarketing-Kommunikation**

Anbindung an Ihr CRM System und Auswertung der Kampagnen.

www.focus-emarketing.de

AUTOSALES CENTER

Umsatzsteigerung durch kontinuierliche Präsenz

- » Company
- » Vertrieb
- » Neukunden
- » Kundenbindung
- » Kampagnen
- » Sales Center
- » Customer Relation
- » Marktanalysen
- » Adressen
- » E-Marketing
- » **Qualität**



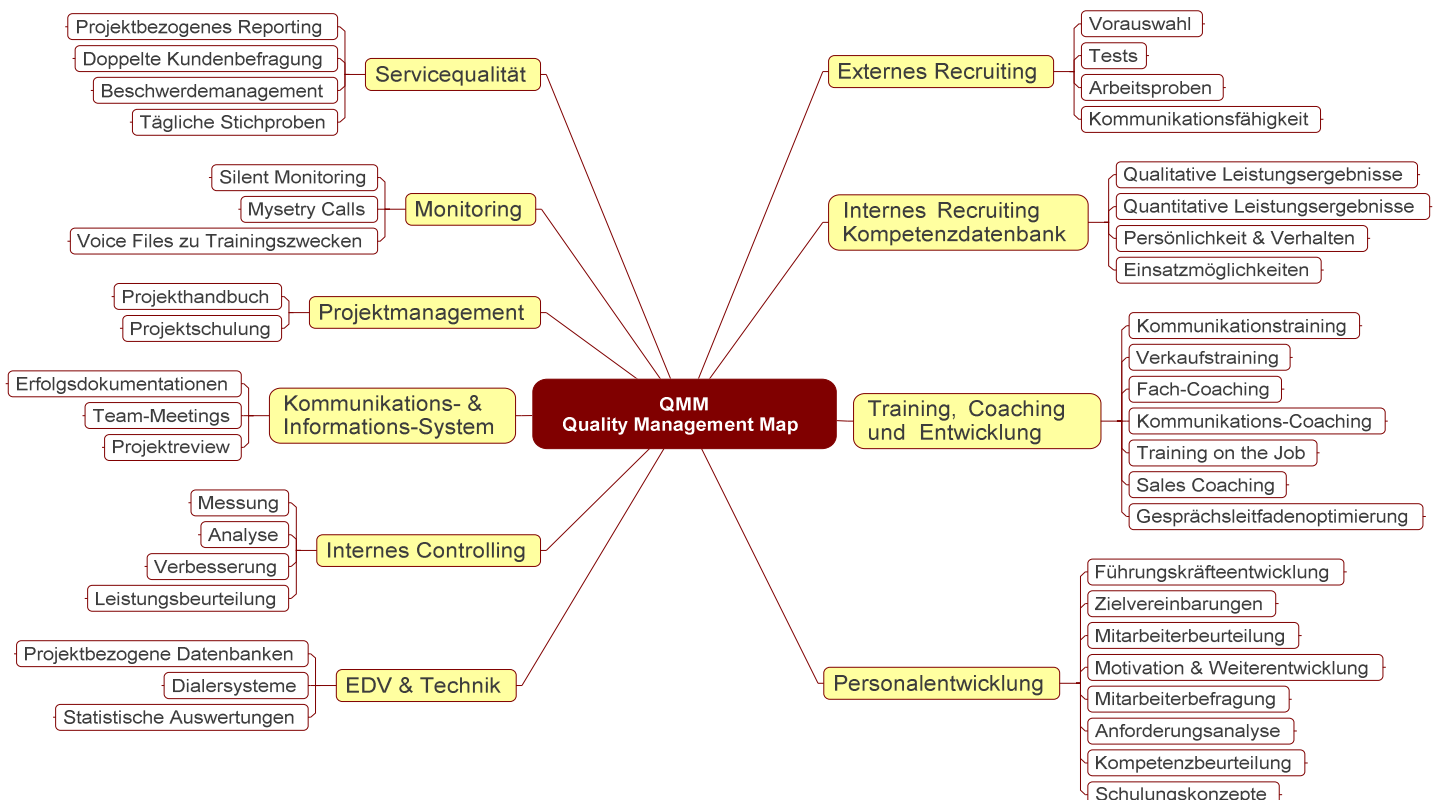
EFQM

Qualitätsmanagement der European Foundation for Quality Management

Unser perfektes Qualitätsmanagement

Bestehende Prozesse werden ständig an neue oder geänderte Kundenanforderungen angepasst und in unterschiedlichste Formen in Projekte, Wissensbestände und Technologien integriert. Dies stellt besondere Herausforderungen an ein umfassendes Qualitätsmanagement. In Call Center Organisationen ist die Frage der Prozessqualität von besonderer Bedeutung, da der Kunde die Leistungserstellung unmittelbar und nicht ein fertiges „Produkt“ kauft. Dies gilt umso mehr, je beratungsintensiver das Dienstleistungsangebot ist. Aus diesem Grund sind Total Quality Management Modelle wie EFQM deutlich besser für Call Center geeignet als eine bloße Qualitätssicherung. Denn hier werden neben der Güte der internen Prozesse auch die Beziehungen zu den Kunden und Mitarbeitern betrachtet.

Unter die Prozessqualität fallen Aspekte wie eindeutige Zuständigkeitsregelungen, transparente Abläufe, Potenzialqualität, Arbeitsbedingungen, technische Voraussetzungen und die vorhandenen Mitarbeiterkompetenzen. Wir gehen davon aus, dass der TQM-Gedanke im Zusammenhang von **interner Potenzial- und Prozessqualität** und **externer Service- und Ergebnisqualität** für Call Center in besonderem Maße gilt, da diese durch die explizite Nähe zum Kunden gekennzeichnet sind. Jeder unserer Mitarbeiter ist gleichzeitig Repräsentant des Unternehmens. Seine Qualifikation und Motivation stehen in engem Zusammenhang zur Zufriedenheit des Kunden, indem sich dieser mit einem engagierten, freundlichen und kompetenten Partner verbunden fühlt.



AUTOSALES CENTER

Interesse? Dann rufen Sie uns einfach an...



Ihr Leistungsangebot interessiert uns...

Faxantwort +49 89 368143 55

- Verkaufsunterstützung & Verkaufsanbahnung
- Neuwagenverkauf & Gebrauchtwagenverkauf
- Neukundengewinnung & Leadgenerierung
- Potentialausschöpfung bei Bestandskunden
- Customer Relationship Management
- B2B Flottenverkauf
- Kampagnen-Management
- E-Marketing
- Adress-Management

Kontakt

AUTOSALES CENTER
Osterwaldstraße 98
80805 München, Germany
Tel +49 (89) 3681430
Fax +49 (89) 368143 55
info@call-salescenter.de
www.call-salescenter.de

Name Vorname

Telefon Email

Firma Abteilung

Straße PLZ, Ort