

**#NO
CALL
CENTER**

**Herzlichen Glückwunsch: Deine
Kundenorientierung bringt gar nichts!**





OLIVER FARR
Co-Founder & CEO

“Call-Center braucht wirklich Niemand, dem seine Kunden wichtig sind.”



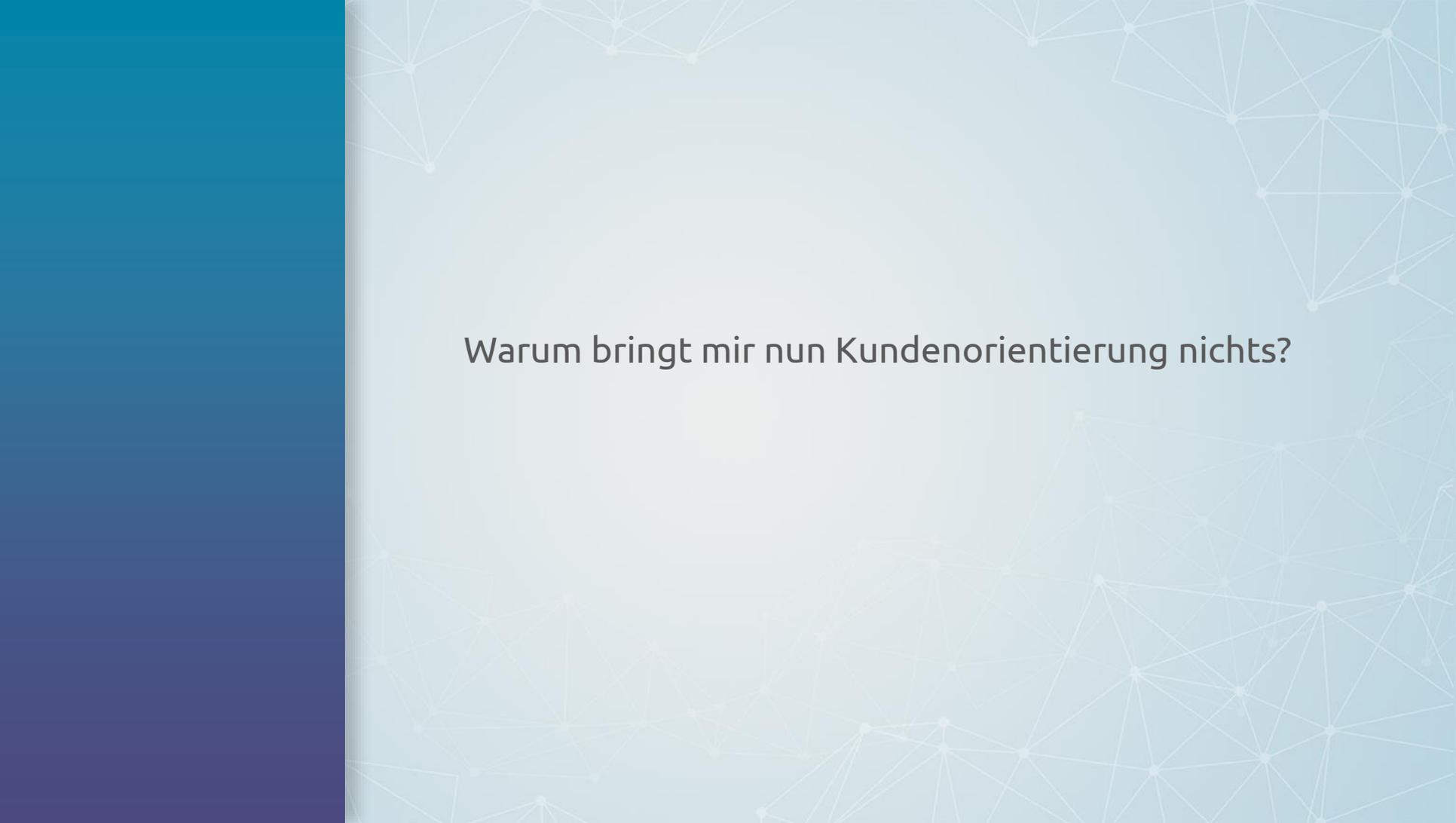
- über 14 Jahre Erfahrung
- Call-Center, Start-ups, Konzerne
- überzeugter Agilist und absolut Technologie getrieben
- leidenschaftlicher Fokus auf Kundennutzen und pragmatische Lösungen



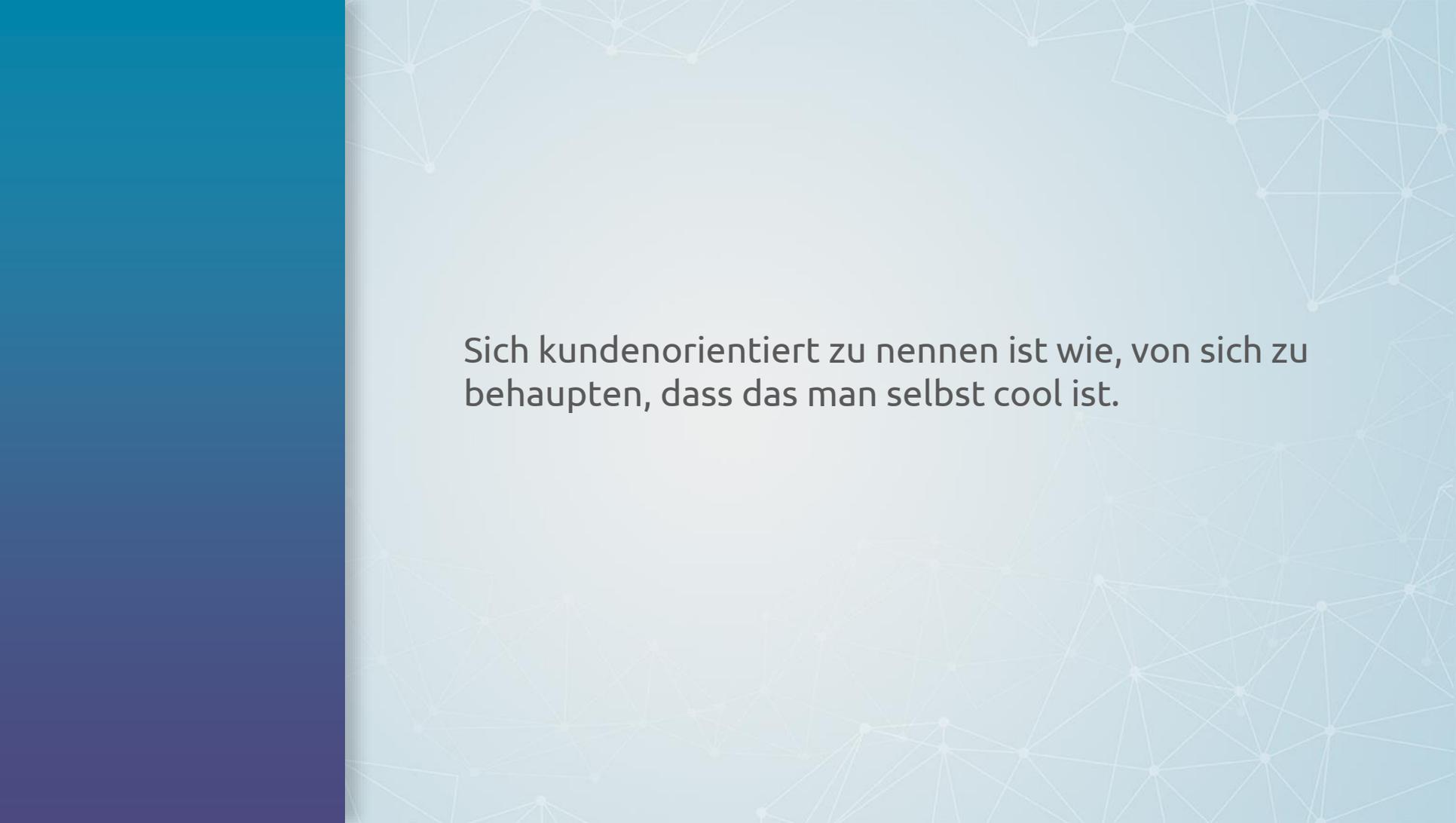
Das Customer Service Department

Auf Abruf, ohne Anlauf- oder Fixkosten und
absolut flexibel

*“Für alle, die eine echte Alternative zum Call-
Center suchen!”*



Warum bringt mir nun Kundenorientierung nichts?



Sich kundenorientiert zu nennen ist wie, von sich zu behaupten, dass das man selbst cool ist.

Herkunft

Kundenorientierung stammt aus dem **marktorientierten Ansatz** und verlangt von uns viel:

- Wettbewerbsorientierung
- Interne Koordination
- Langfristige Perspektive
- Proaktives Handeln
- Wertorientierung
- Daten- und Feedback-Orientierung

Resultat

Erfüllen wir die Anforderungen unserer Kunden, sind wir kundenorientiert. Nicht nur, weil wir uns kundenorientiert nennen, sondern weil unsere Kunden das sagen!

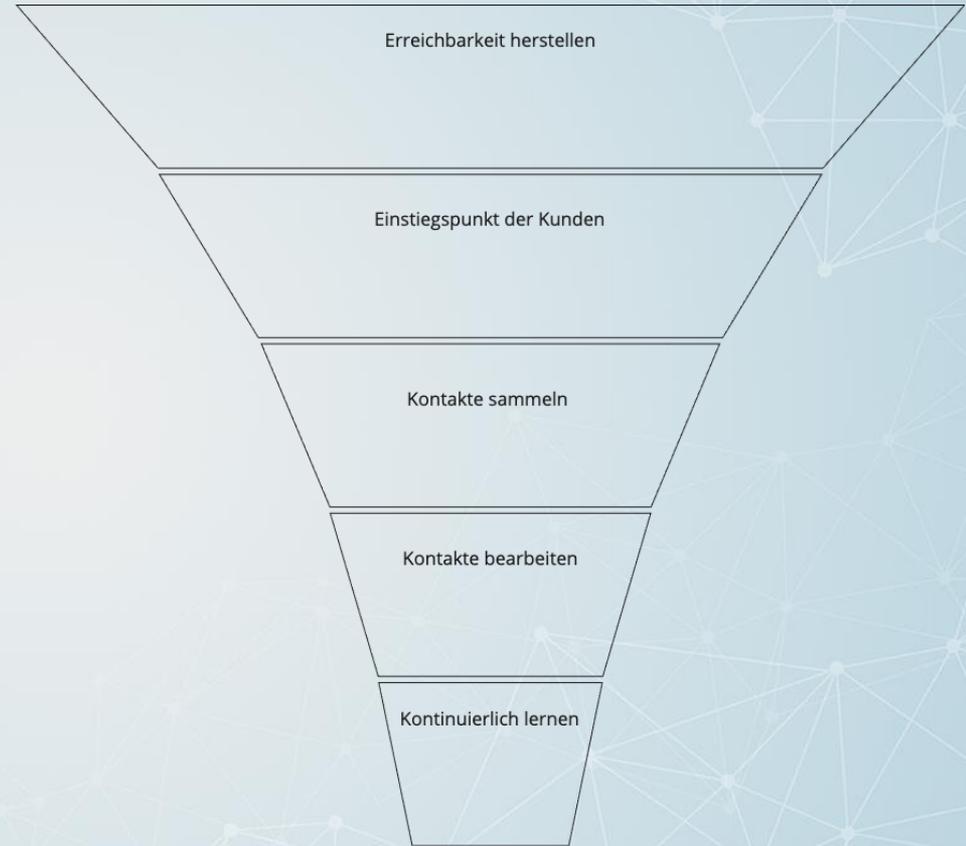
Lösung

Im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung ist das A und O, aus jedem Kontakt zu lernen und aus diesem Input, iterativ das Produkt, den Service und alle anderen Prozesse zu verbessern.

System

Kundeninteraktionen über alle Berührungspunkte, die heute immer **vielfältiger** werden und Unternehmen vor immer **größere Herausforderungen** stellen

Lernende Organisation, die aus jeder Kundeninteraktion gewinnt, was langfristig **Kosten senkt** und **Umsätze steigert**.



Fazit

Wir betreuen unsere Kunden, auf jedem Kanal und immer. Daraus lernen wir, was unsere Kunden wollen und so verbessern wir unseren Service, das Produkt und alle Berührungspunkte.

Fazit

Ob das ein Call-Center kann? Ich habe noch niemanden sagen hören, dass die Call-Center kundenorientiert gearbeitet haben.



OLIVER FARR
Co-Founder & CEO

