Quelle: https://www.quopio.de/customer-care-center  
  
Auf Augenhöhe mit den Kunden – das Customer Care Center

Der Kunde hat ein Produkt gekauft und danach kommen Fragen zur Bedienung, Garantie oder Wartung auf. Hier kommt der Service ins Spiel. Und die Erfahrungen, die der Kunde hier macht, entscheiden darüber, ob sich der Kunde in Zukunft wieder für ein Produkt der Firma entscheiden wird. Dabei wird der Service oft als Kostentreiber gesehen, dem kein direkt messbarer Umsatz gegenübersteht. Die Folge: Der Service geht im Alltagsgeschäft unter, oder wird nebenbei erledigt. Die Folgen für die Kundenbeziehung und eine Wiedergewinnung des Kunden sind mit hohem Aufwand und Kosten verbunden. Damit dies nicht passiert, lohnt es sich, den Service und die Betreuung der Kunden Profis zu überlassen und diese Aufgaben outzusourcen. XXX ist der richtige Partner dafür!

Vorteile von einem Customer Care Center:

* Höhere Kundenbindung
* Schnelle Reaktion bei Beschwerden
* Weiterempfehlungen durch zufriedene Kunden

**Tipp**  
Versuchen Sie aus Ihren Kunden wahre "Fans" von Ihrem Unternehmen zu machen. Denn diese "Fans" werden Sie auch ohne Bedenken weiterempfehlen.

Customer Care Center - Definition, Bedeutung und Aufgabenbereiche

Der langfristige Erfolg und die Beliebtheit eines Unternehmens stehen in einem direkten Zusammenhang mit der Qualität der Kundenbetreuung. Customer Care Center sind hierfür die professionellen Partner, die für alle Kundenanliegen über Telefon, Mail oder Chat ansprechbar sind.

In einem Customer Care Center finden Kunden Ansprechpartner bei Fragen zum Produkt oder zur Bedienung und erhalten wertvolle Informationen zu Garantie, Wartung oder Ersatz. Dabei gehören alle Themen ins Portfolio der Customer Care Center, die rund um die verschiedenen Kontaktpunkte im Kaufprozess, aber auch später im Produktlebenszyklus entstehen.

Frei nach dem Motto: Hier wird geholfen, sind die Ansprechpartner Experten auf ihrem Gebiet und verfügen über das notwendige Wissen und Netzwerk, schnell lösungsorientiert zu handeln. Das große Ziel ist es dabei, den Kunden zufriedenzustellen oder erneut von einer Marke und einem Produkt zu überzeugen.

**Tipp**  
Eine hohe Kundenbindung sorgt für Unternehmen auch für ein schnelles Wachstum. Es ist wesentlich günstiger einen zufriedenen Kunden langfristig zu binden, als ständig neue Kunden akquirieren zu müssen.

Contact Center: Aufgaben im Überblick

Die Aufgaben des Contact Centers sind vielseitig. Hier werden Anrufe angenommen und E-Mails oder Chatnachrichten beantwortet. Neben direkten Antworten auf Fragen bietet das Contact Center einen umfassenden Service und vereinbart Termine, kümmert sich um die Lösung von Problemen oder hilft bei Beschwerden. Außerdem helfen die Customer Care Center dabei, das Marketing auf Vordermann zu bringen und bieten Multichannel Lösungen an. So werden typische Fragen als FAQ’s verbalisiert oder Kundenhilfestellung als Videos in Internet hochgeladen. Dies erhöht die Präsenz der Unternehmen und Betriebe und begeistert die Kunden. Neben Problemlösungen und Kundenbetreuung werden hier auch Inhalte verfasst und im Internet oder auf den Sozialen Medien publiziert. Hierzu zählen News, Tipps und Community Beiträge.

Aufgaben im Customer care Center im Überblick:

* Kundensupport
* Bestellannahme per Telefon oder Online
* Reklamationsabwicklung
* After - Sales

Customer Care Center werden im Inland, aber auch im Ausland betrieben. Der Vorteil ist, dass hier geschulte Mitarbeiter\*innen tätig sind, die sich auf ihren Einsatzgebiet spezialisieren. So arbeiten qualitativ hochwertige Contact Center mit einem festen Stamm an Personal, die speziell für die Betreuung einer Branche, oder einer Firma beschäftigt werden.

Neben den inländischen Kundenzentren gibt es noch zahlreiche Anbieter im Ausland. Die Gefahren, die sich hier verbergen sind andere Rechtsgrundlagen und häufig wechselndes Personal. Die Folgen sind, dass Fragen der Kunden nicht ausreichend oder möglicherweise nicht richtig beantwortet werden. Dies kann zur Folge haben, dass den Unternehmen hohe Kosten entstehen, oder Kunden verloren gehen. Nicht zu unterschätzen ist auch die sprachliche Komponente, die im Ausland oftmals nicht gewährleistet ist. In vielen Fällen sprechen die ortsansässigen Telefonmitarbeiter nur gebrochenes Deutsch und können komplexe Kundensachverhalte nicht verstehen. In zahlreichen Fällen werden die Anrufe dann mithilfe von Checklisten bearbeitet. Die Emotionen und Sorgen der Kunden werden nicht erfasst, so dass kein empathisches Gespräch auf Augenhöhe mit den Kunden entsteht. Oft fühlen die Kunden sich falsch verstanden und orientieren sich beim nächsten Kauf am Angebot des Wettbewerbs. Darüber hinaus ist bei einem Outsourcing an ein im Ausland tätiges Customer Care Center zu beachten, dass die rechtlichen Grundlagen oft andere sind oder eine Zeitverschiebung die Erreichbarkeit für die Kunden erschwert. In Pauschalverträgen sind vielmals Leistungen nicht enthalten, die die Unternehmen am Ende teuer zu stehen kommen.

Tipps im Umgang mit Kunden:

* Versuchen Sie mit einer ruhigen Stimme zu sprechen
* Niemals mit Kunden diskutieren, denn Sie haben einen Grund, warum Sie sich gerade eventuell beschweren
* Empathie mit den Kunden aufbauen