

Dialoggestützte Kundenrückgewinnung

Wo sind die Kunden?

◆ von Jens Rosenow

Ja, wo sind sie denn? Kunden zu finden und zu binden ist die Kernfrage eines jeden Geschäfts. Auch die Assekuranz ist immer wieder vor die Herausforderung gestellt, ihre Instrumente im Marketing-Mix auf das avisierte Kundenpotential auszurichten.

Neukundenakquise per Vertriebsoutsourcing, Bestandskundenpflege per Mailing, Kundenrückgewinnung per Telefon. Wie wird gewichtet, wann wird platziert, was wird thematisiert, und auch: welches Markenimage wird generiert? Das sind Alltagsfragen in Marketing und Vertrieb.

Eine der in der Versicherungsbranche noch zu selten gegebene Antwort auf diese Fragen ist das Dialogmarketing. Denn: die Kunden sind schon da. Der Bestandskunde des einen Versicherers ist der Neukunde des anderen. Nicht nur, dass mit attraktiven Angeboten Kunden (ab-)geworben werden, sie können auch gehalten oder zurück gewonnen werden. Nur betreiben lediglich 13 Prozent der deutschen Unternehmen ein systematisches Kundenrückgewinnungsmanagement.

Und wie sieht es in der Assekuranz aus? Der Dialog mit dem Kunden muss mehr denn je in den Vordergrund gerückt werden. Überspitzt gesagt: Lediglich Betriebs- oder Schadensbearbeitung ist zu wenig. Mit mehr Wettbewerb und wachsenden Ansprüchen steigt die individuelle Wechselbereitschaft der Kunden. Dem kann nur im Dialog etwas entgegengestellt werden. Der Außendienst weiß das schon lange, aber wie viele Kunden können hier regelmäßig angesprochen werden? Zudem bleibt das gesammelte Kundenwissen so auf die jeweiligen Berater beschränkt.

Vorteil: Telefon

Mit dialoggestütztem Datenbank-Management lässt sich die Frage nach dem Kundenpotential systematisch erweitern und zielgruppengerecht beantworten. Hier hat das Telefon mit dem schnellen, direkten und persönlichen Kontakt besondere Vorteile in der breiten Kundenansprache. Die Kontaktfrequenz ist höher, aktuelle Themen können direkt und ohne Verzögerung beim Kunden platziert werden. Und der Dialog lebt

von der Gegenseitigkeit, sprechen sie also mit ihren Kunden, wann diese es wollen, zu den Themen welche ihre Kunden bewegen. So lassen sich beispielsweise Stornoabsichten frühzeitig erkennen und in Folgegeschäft wandeln.

Ein telefongestützter Kundendienst im Customer Care Center, das diesen Namen verdient, ist dabei der zentrale Anlaufpunkt für sämtliche Marketing- und Vertriebsaktivitäten. Seit 1997 ist Adecco Call Center Solutions GmbH als hundertprozentige Tochter des weltweit größten Personaldienstleisters Adecco mit zwei Call Centern sowie Inhouse-Outsourcing-Projekten auch für die Assekuranz solider Partner in der Umsetzung maßgeschneiderter Kommunikations- und Vertriebslösungen. Beispielsweise ermitteln Adressqualifikationen und Kundenzufriedenheitsbefragungen das Kundenpotential und sorgen durch einen regelmäßigen Kundenkontakt für ein gleich bleibend hohes Betreuungsniveau.

Vorteil: Motivierte Mitarbeiter

Neben den technischen Voraussetzungen ist der versicherungstypisch geschulte und motivierte Kundendienstmitarbeiter entscheidend für die kundenorientierte Umsetzung von integrierten Marketing- und Vertriebskonzepten. Das Credo von Adecco - better work, better life - wird von den ausschließlich fest angestellten Mitarbeitern umgesetzt. Nicht nur die stetige Mitarbeiter-Qualifizierung sichert eine kontinuierlich hohe Arbeitsqualität, sondern auch die ergonomische Arbeitsplatzgestaltung. Eigenverantwortlich handelnde und an den Kundenzielen orientierte Mitarbeiter haben Zukunft – durch Aufgaben, die sie beflügeln. Das Unternehmen setzt auf Arbeiten plus Lernen, kurz „earn & learn“. Die Mitarbeiter erhalten neue Entwicklungschancen und sammeln Erfahrungen, die sie voranbringen. Intensive Trainings steigern das Know-how, darüber hinaus schaffen sie die Basis für anspruchsvolle Aufgaben.

Vorteil: Branchenerfahrung

Sowohl in den Adecco Call Centern mit Branchenschwerpunkt (All-)Finanz und Assekuranz, als auch vor Ort in den Customer

Centern der Versicherungsunternehmen werden Mitarbeiter mit langjähriger Branchenerfahrung eingesetzt. Inhouse Outsourcing – die eigenverantwortliche Übernahme von Teilbereichen des Call Centers – bietet dabei den Vorteil der kurzen Wege: Produktschulungen, Vertriebskampagnen, Servicequalität, Außendienstmobilisierung werden in enger Abstimmung direkt beim Versicherer geplant und realisiert. Nicht zuletzt der Umgang mit sensiblen Kundendaten erfordert oftmals eine Inhouse-Lösung zur Hebung aller Effizienzpotentiale.

Im Zuge des Veränderungsdrucks, der sich unter dem Stichwort „Industrialisierung“ auch in der Versicherungswirtschaft vermehrt spürbar wird; steht Adecco Call Center Solutions für verbesserten Kundenservice mit sehr gutem Kosten-/ Nutzenverhältnis. Das Besondere: klassische Personaldienstleistungen in einem dichten Netz von bundesweiten Niederlassungen werden mit fundierter Call Center Erfahrung verbunden und damit ein echter Mehrwert für die Auftraggeber geschaffen.

Über Adecco Call Center Solutions

Inhouse Outsourcing als passgenaue Lösung für Kundenservice und Dialogmarketing in der Assekuranz

- ◆ Einsatz ganzer Call Center Teams inklusive Teamleiter
- ◆ Komplettübernahme von Contact Centern
- ◆ Rekrutierung, Training und Personalmanagement durch Adecco Call Center Solutions
- ◆ Second Level durch eigene Back Office Teams
- ◆ Deutschlandweit vor Ort in den Räumen des Versicherers
- ◆ Flexibler Personaleinsatz sichert hohes Serviceniveau
- ◆ Kurze Wege fördern Qualität und Kosteneffizienz
- ◆ Optimale Abstimmung auf Prozesse und IT des Versicherers
- ◆ Keine Kompromisse beim Datenschutz
- ◆ Eigenverantwortlich in Organisation und Zielerreichung
- ◆ Auf Basis eines Werk- oder Dienstvertrages
- ◆ Vergütung rein ergebnisabhängig

Adecco

Call Center Solutions

better work, better life

Autor



Jens Rosenow
Verkaufsleiter und Projektmanager
Inhouse Outsourcing,
Adecco Call Center Solutions GmbH

Jens.Rosenow@adecco.de

BOXplus - das clevere Baukastensystem.

Kombinieren Sie aus sechs Bausteinen den individuellen Versicherungsschutz für Ihre Kunden:

- Unfallversicherung
- Haftpflichtversicherung
- Hausratversicherung
(inkl. Wohnungs-Schutzbrief)
- Glasversicherung
- Wohngebäudeversicherung
- Rechtsschutzversicherung

Weitere Informationen und Ihren
gewünschten Ansprechpartner
finden Sie unter: www.telass.de.

DBV-winterthur