

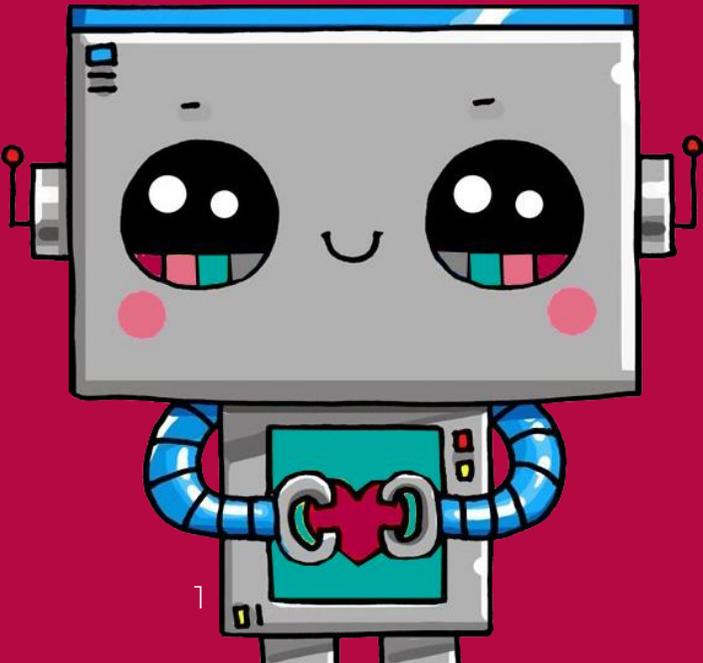
We·Do·Care·About

/ˈwidukärabaut/

*Customer Service
Besonderheiten
in der
Schweiz*

#miteinander #leisten #machen #fördern
#leidenschaftlich #dynamisch #innovativ

Weil uns die #Mitarbeiterzufriedenheit
genauso wichtig ist, wie
die #Kundenzufriedenheit.





**Neue Wettbewerber
Preiskampf, Kundenverlust**

**Differenzieren
Customer Lifetime Value erhöhen**

Kosten sparen

- Standorte – Mitarbeiter, Kunden

#DialogWorld

Muttenz

Seit **2009**

104 Mitarbeitende

Lauterach (AT)

Seit **1993**

75 Mitarbeitende

St. Gallen

Seit **1985**

153 Mitarbeitende

Dübendorf

Seit **1994**

120 Mitarbeitende

Kunden



100%

Swissness,
mit einem ersten
Standort in der EU

Customer Experience

Wir beraten Ihre Kunden, als wenn es unsere eigenen wären, schliessen Zusatzverkäufe ab, erfassen alle relevanten Informationen und bauen das Call-Center direkt bei Ihnen oder bei uns auf. Alles im passenden Dialekt.



Bestellservice & Smart Selling

Sie wollen einen professionellen Bestellservice? Wir beraten Ihre Kunden als wären es unsere eigenen und nutzen auch immer die Chance für einen smarten Zusatzverkauf.



Kunden- & Service-Hotline

Sie brauchen jemanden, der sich um die heiklen oder technischen Fragen kümmert? Wir verfügen über die Erfahrung aus unzähligen Branchen und haben absolute Experten für Ihre Hotline bei uns im Haus.



Mail, Chat, WhatsApp uvm.

Multichannel ist auch bei Ihnen gefragt? Wir verfügen über die notwendigen Skills und Tools Ihren (Backoffice-) Service über alle Kanäle hinweg auf Höchstniveau zu erbringen.



Pikett & 24/7

Aussergewöhnliche Zeiten oder Service auf Abruf sind ein Bedürfnis Ihrer Kunden? Wir verfügen über ausgebildete Ressourcen, um genau diese Zeiten abzudecken. Egal ob in der Nacht oder an Sonn- und Feiertagen.



Overflow & Aktionstage

Wer kennt sie nicht, die Black Fridays und Cyber Mondays? Aber das Zusatzvolumen muss zuerst einmal abgefangen werden. Bestellcalls, Supportanfragen, Mails, Chat nehmen massiv zu. Wir kümmern uns darum.

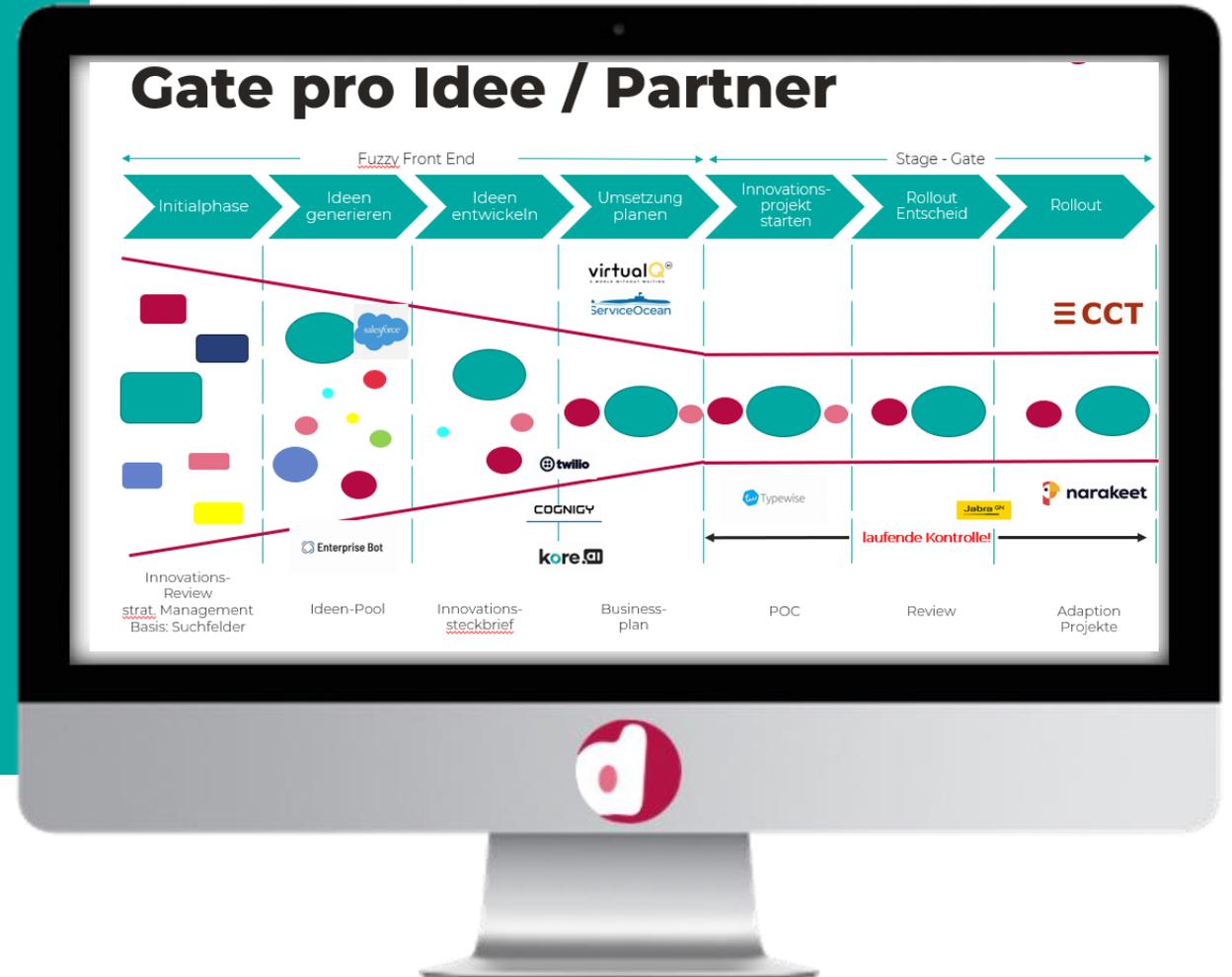
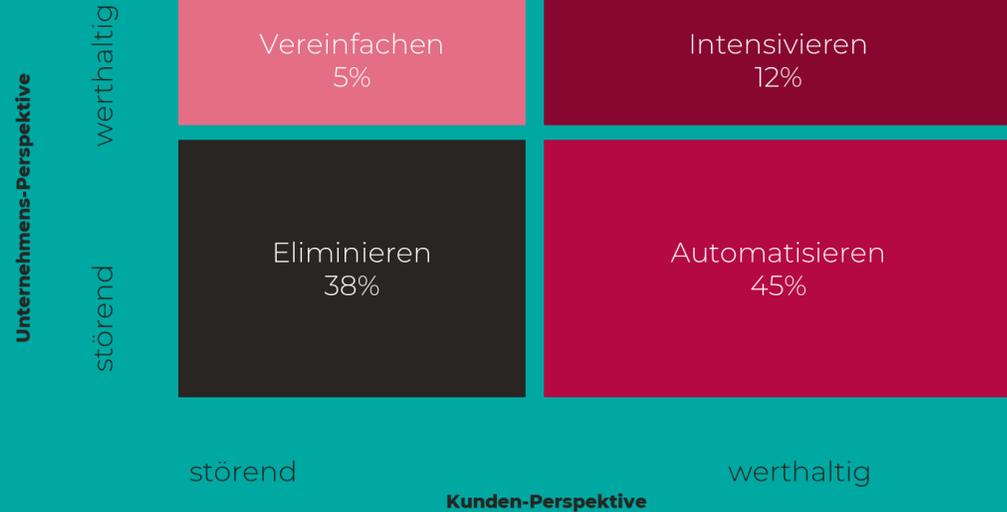
Kantone und Sprachregionen der Schweiz Les cantons et les régions linguistiques de la Suisse

Sprachregionen Régions linguistiques

-  Deutsch
Allemand
-  Französisch
Français
-  Italienisch
Italien
-  Rätoromanisch
Romanche



Automatisieren



Customer Experience

Was sind die Erfolgsfaktoren?



#Positive Erinnerungswerte

Erinnerungswert

Emotionen Fachkompetenz

«underpromise, overdeliver»

Eindrücke Gefühle Gedanken

(Emotionale) Bindung zum Kunden

Kunde (er-)kennen Empathie

«feel taken care about»

Professionelle Kommunikation

Freundlicher Service

#IndividuelleBedürfnisse

Bedürfniserfüllung

Outcome **Value bringen**

für Kunden relevant

**Wünsche der Kunden erkennen,
verstehen und anwenden**

Personalisierung

Moment of truth

- CX Erfolgsfaktoren

#Schnell Einfach Nahtlos



Effizienz

Erreichbarkeit

Convenience

nahtlos

Kontakthäufigkeit

Customer Journey

Zeitaufwand

Einfachheit

(omni)channel Flexibilität

Geschwindigkeit

- CX Erfolgsfaktoren

#TopProduktService

Produkt- / Servicevielfalt

Qualität

Stetige Verbesserung

**Entscheidungsfreiheit
durch Optionen**

Preis

Produkt / Service

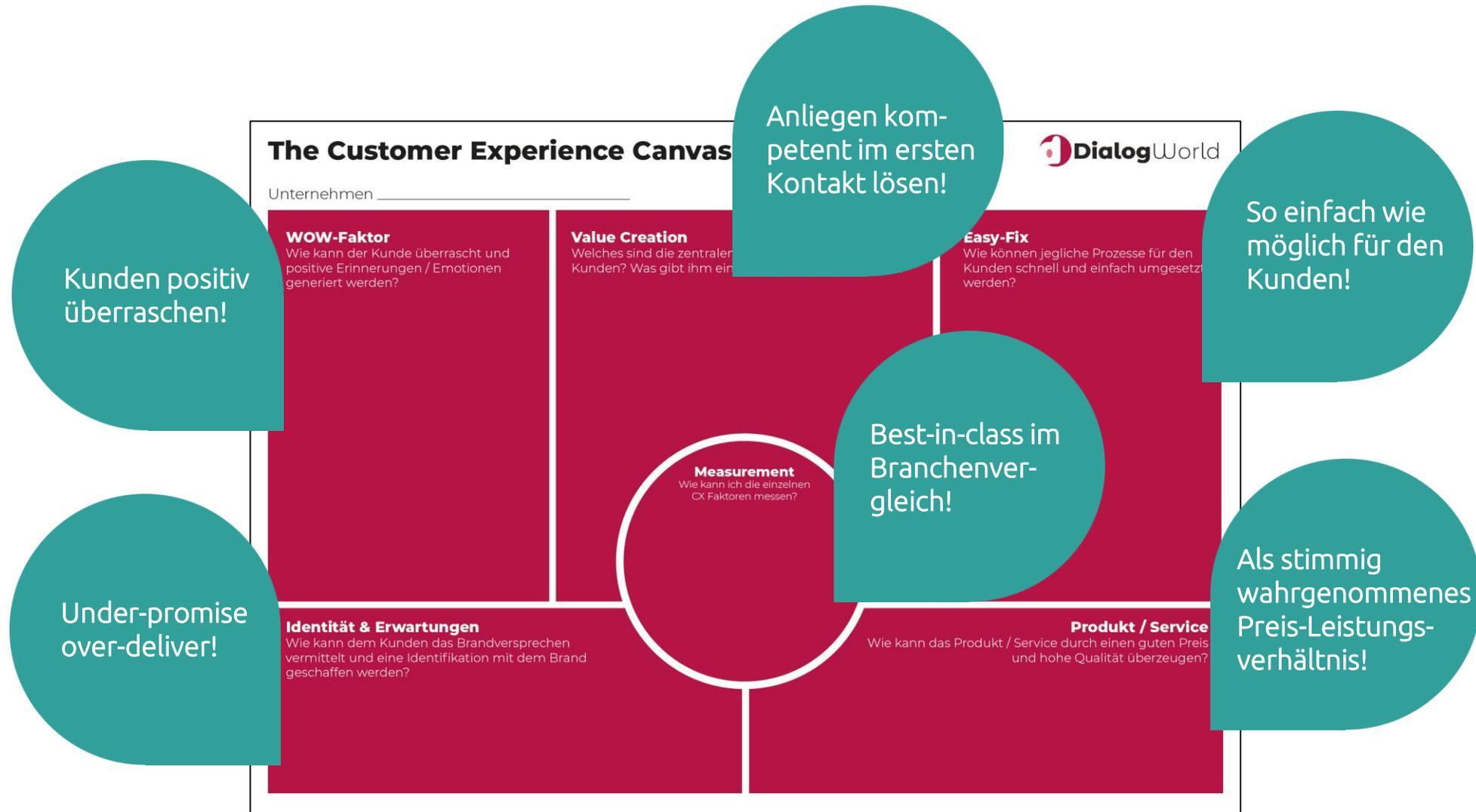
Vergleichen



#VertrauensvolleMarke



Kundendienst bedeutet Erlebnisse gestalten!





**Wir liefern
Lösungen, keine
Ressourcen** - Ihr
Ausgangspunkt ist
unsere Motivation.



Handlungsbedarf



Jürg Hüppi

CSO

juerg.hueppi@dialogworld.ch

Tel. +41 76 411 07 00

Unsere Standorte
Dübendorf
MuttENZ
St. Gallen
Lauterach (AT)

Adresse
DialogWorld AG
Fürstenlandstrasse 35
9001 St. Gallen