

## IHRE KUNDEN WOLLEN SIE HÖREN,

## NICHT MOZART ODER BEETHOVEN!

Die sinnvolle Gestaltung von Wartezeiten am Telefon ist bei uns in Deutschland eine neue Dienstleistung, die in USA und Großbritannien schon längere Zeit etabliert ist. Mit der Aussage „intelligent genutzte Wartezeiten statt Geklimper“ trifft man den Kern der Sache recht gut.

### INFOS ZU AKTUELLEN STUDIEN

- ... Ca. 70% aller Anrufer gelangen in eine Warteschleife
- ... Anrufer die von Stille empfangen werden, legen innerhalb einer Minute auf, 90% innerhalb von 40 Sekunden.
- ... Anrufer die mit Werbemusik empfangen werden, bleiben 30 Sekunden länger am Apparat.
- ... Anrufer, die in der Warteschleife mit Informationen versorgt werden, warten bis zu 3 Minuten länger.
- ... 15% Steigerung der Anfrage nach Angeboten, Dienstleistungen und Produkten.
- ... 12% Steigerung der Käufe von Dienstleistungen und Produkten, die in der Warteschleife beworben werden.
- ... 85% aller Anrufer bevorzugen Sprachansagen und Informationen statt Stille.



## Kontakt

Karin Pawlik-Passade  
Mobil: 015201957033

Jochen Röhrig  
Fon: 05921-7818947  
Mobil: 01702043394

Am Südufer 69  
48531 Nordhorn

Email: [info@mediaservice4u.de](mailto:info@mediaservice4u.de)  
[www.mediaservice4u.de](http://www.mediaservice4u.de)



FÜR IHRE AKUSTISCHE  
VISITENKARTE  
AM TELEFON  
FERTIGEN WIR

PROFESSIONELL  
GESPROCHEN UND  
PRODUZIERTE

TELEFONWARTESCHLEIFEN

-

ANRUFBEANTWORTER  
ANSAGEN

-

ANSAGEN VOR MELDEN  
etc.

## WARUM EINE TELEFONWARTESCHLEIFE?

Viele wichtige Mitteilungen an Kunden gehen heute in den täglichen Papierfluten unter. Die Kurzmitteilung am Telefon während der Wartesituation kommt immer an. Eine moderne Firma oder Behörde hat Ihren Anrufern bestimmt wichtigeres zu sagen als „Die Kleine Nachtmusik“. Abgesehen vom positiven Image, das sich aus intelligent gestalteten Wartezeiten bildet, lassen sich etliche Kosten sparen, wenn es darum geht, Aufklärung und Information zu betreiben. Allein durch nicht genutzte Chancen werden von vielen Unternehmen jährlich Millionen Euro verschenkt. Statt moderner Kommunikation wird dem Anrufer suggeriert, man sei die Verkaufsabteilung von Mozart, Beethoven, oder „XY“ Entertainment.

**mediaservice4u** produziert professionell auf modernstem digitalen Equipment speziell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Telefonwarteschleifen, Anrufbeantworteransagen, Ansagen vor Melden, etc.

Sollten wir jetzt Ihr Interesse geweckt haben, scheuen Sie sich nicht uns zu kontaktieren oder fordern Sie noch heute eine Demo CD an.

Wir beraten Sie gerne in allen Fragen!

## FÜR WELCHE UNTERNEHMEN ODER BRANCHEN SIND WARTESCHLEIFEN INTERESSANT?

Es gibt kaum Einschränkungen bei der Unternehmensgröße oder den Branchen. Nahezu jedes Unternehmen kann das Konzept nutzen um seine Anrufer und damit seine aktiven Stammkunden mit sinnvollen Informationen zu versorgen. Kunden, die am Telefon warten, sind in der Regel sehr aufmerksam, weil sich der Angerufene jeden Moment melden kann.

## WELCHE INFORMATIONEN SIND FÜR KUNDEN AM TELEFON INTERESSANT?

Zum Beispiel Veranstaltungstermine, Öffnungszeiten, Verweise auf das Internet, wichtige interne Ereignisse, Zuständigkeiten für verschiedene Angelegenheiten, Stellungnahmen zu Presseberichten, neue Produkte oder Dienstleistungen, interessante Produkteigenschaften, Anwendungshinweise, spezielle Engagements des Unternehmens oder einfach nur schöne Weihnachts- oder Ostergrüße. Im Sinne von Aufklärung könnten z.B. Tipps zur Verbrechensbekämpfung (bei Behörden), Sicherheit im Haushalt (bei Versicherungen) oder Gesundheitstipps (bei Krankenkassen) laufen.

## WANN ENSTEHEN TELEFONWARTESITUATIONEN?

Wartezeiten am Telefon entstehen im täglichen Telefonverkehr bei verschiedenen Situationen. Grundsätzlich sollte natürlich jedes Unternehmen und jeder Mitarbeiter bestrebt sein, unnötige bzw. unnötig lange Wartezeiten am Telefon zu vermeiden.

Es entstehen jedoch immer wieder Wartesituationen, die sich nicht vermeiden lassen und die im täglichen telefonischen Geschäftsverkehr völlig normal und akzeptiert sind. Zum Beispiel beim Weiterverbinden oder wenn die vom Anrufer gewünschten Informationen erst aus Unterlagen herausgesucht werden müssen, diesbezüglich mit einem Kollegen Rücksprache gehalten werden muss, der gewünschte Mitarbeiter kurz gesucht werden muss - und, und, und.

Auch das Handling solcher Situationen mittels Rückruf statt kurzer Wartezeiten macht wenig Sinn. Denn zum einen wollen die meisten Anrufer Ihr Anliegen gleich behandelt wissen und zum anderen sind Rückrufversuche wesentlich zeitintensiver und verursachen somit deutlich höhere Kosten.

