

# Was uns antreibt

## Kundenzufriedenheit durch kompetente Beratung

Kunden haben im Allgemeinen nicht die Ressourcen und den Marktüberblick den perfekten Dienst und Dienstanbieter zu finden. Mitarbeiter, deren Stärken und Aufgaben in anderen Bereichen liegen, werden durch solche zusätzlichen Aufgaben blockiert. Diese Mitarbeiter setzen sich mit einer oft für Sie neuen Materie auseinander. Die aufgewandte Arbeitszeit kostet viel Geld für das jeweilige Unternehmen. Die Mitarbeiter vernachlässigen Ihre eigentlichen Aufgaben im Unternehmen. Und/oder Sie ziehen bei der Beurteilung die falschen Schlüsse. Und/oder geben auf halber Wegstrecke auf. Wir verfügen durch unsere Ausbildung, stetige Schulungen, Studium von Fachliteratur und Fachpresse und nicht zuletzt durch unsere Erfahrungen bei Kunden über die nötigen Informationen. Bestellt ein Kunde verschiedene Anbieter ein, bleiben Lücken. Die verschiedenen Angebote sind zwar fachlich oft richtig. Es werden aber relevante Informationen in den Hintergrund gerückt. Die wichtigsten Kundenanforderungen werden unter Umständen bei der Umsetzung nicht berücksichtigt.

## Unsere Konzepte sind transparent und ehrlich

Einige Kunden bezweifeln generell die Richtigkeit und Seriosität von Telekommunikationsangeboten. Vielleicht ist dies ein Resultat von Erfahrungen. Wir sind stolz darauf erfolgreich schon so lange am Markt agieren zu können. Wir sind der Meinung, dass wir dies in keinem Fall mit manipulierten Angeboten hätten erreichen können. Zu unseren Ergebnissen stehen wir und gleichen diese im Nachhinein ab. Jedes Detail in den Angeboten ist erklärbar. Wir geben ggf. auch zu, wenn das bestehende Angebot von uns nicht übertroffen werden kann oder eine bestehende Lösung gut durchdacht ist.

## WIR WOLLEN AUFGABEN ANDERS LÖSEN!

Selbstverständlich ist es sinnvoll bei einem Problem seinen jeweiligen Anbieter direkt zu informieren. Kommt unser Kunde an dieser Stelle nicht weiter oder dauert die Lösung zu lange, so helfen wir gerne. beckconsult verfügt bei allen Anbietern über spezielle Eingangstore. Mit Hilfe dieser Spezialisten sind auch schwierige Angelegenheiten schnell lösbar. Unser Vorteil liegt darin, dass wir bei der Beratung eingehende Kenntnisse über die Kundentechnik und die Arbeitsweise des Kunden erlangen, die wir mit den jeweiligen Diensten in Verbindung bringen. Einige Probleme sind nicht eindeutig zuzuordnen. D.h. es gibt verschiedene Lösungsansätze. Das alles kann ein Call Center Agent in einer Minute anhand einer Kundennummer NICHT erkennen.

- Wir nehmen das Problem auf
- erarbeiten eine Lösung
- liefern Zwischenstände
- und setzen den Kundenwunsch um.