ER Call Center
+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje · Ho Shi Min nr. 309 B · Skopje-Butel · Nordmazedonien

DE

ER Call Center · Leistungsübersicht

Inbound · Outbound · Terminierung · Backoffice · QA & Reporting

Wir übernehmen klar definierte Kundenservice- und Vertriebsprozesse. Zuständigkeiten, Gesprächsführung, Statuslogik und Ergebnisdokumentation werden je Projekt abgestimmt.

Inbound-Kundenservice

- Auskünfte, Status-, Bestell- und Vertragsfragen
- Reklamationsaufnahme und First-Level-Support
- Definierte Eskalationen und Rückrufe

Outbound & Vertrieb

- Leadqualifizierung und Bestandskundenansprache
- Nachfassaktionen, Kampagnen und Rückgewinnung
- Strukturierte Ergebnisdokumentation

B2B-Terminierung & Backoffice

- Qualifizierte Terminvereinbarung und Rückrufmanagement
- E-Mail-Support, Datenpflege und Wiedervorlagen
- Projektbezogene administrative Folgeaufgaben

Steuerung & Qualität

- KPI, QA Reviews, Feedback und Coaching
- Offene Aufgaben und Eskalationen nachvollziehbar

ER Call Center
+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje · Ho Shi Min nr. 309 B · Skopje-Butel · Nordmazedonien

SQ

ER Call Center · Pasqyra e shërbimeve

Inbound · Outbound · Takime · Backoffice · QA & Raportim

Marrim përsipër procese të përcaktuara qartë të shërbimit dhe shitjeve. Përgjegjësitë, mënyra e bisedës, logjika e statusit dhe dokumentimi i rezultatit përshtaten sipas projektit.

Shërbim klienti inbound

- Informacione, status, porosi dhe pyetje kontratash
- Pranim ankesash dhe First-Level-Support
- Eskalime dhe rikthime të përcaktuara

Outbound & shitje

- Kualifikim lead-esh dhe klientë ekzistues
- Follow-up, fushata dhe rikthim klientësh
- Dokumentim i strukturuar i rezultatit

Takime B2B & Backoffice

- Caktim takimesh dhe menaxhim rikthimesh
- E-mail support, mirëmbajtje të dhënash dhe kujtesa
- Detyra administrative pasuese sipas projektit

Menaxhim & cilësi

- KPI, QA Reviews, feedback dhe coaching
- Detyrat e hapura dhe eskalimet mbeten të gjurmueshme

ER Call Center
+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje · Ho Shi Min nr. 309 B · Skopje-Butel · Nordmazedonien

MK

ER Call Center · Преглед на услуги

Inbound · Outbound · Термини · Backoffice · QA & Известување

Преземаме јасно дефинирани процеси за корисничка поддршка и продажба. Одговорностите, начинот на разговор, статус логиката и документацијата на резултатите се усогласуваат по проект.

Inbound корисничка поддршка

- Информации, статус, нарачки и договорни прашања
- Прием на рекламации и First-Level-Support
- Дефинирани ескалации и повратни повици

Outbound & продажба

- Квалификација на leads и постојни клиенти
- Follow-up, кампањи и реактивација
- Структурирана документација на резултатите

B2B термини & Backoffice

- Закажување термини и управување со повратни повици
- E-mail поддршка, одржување податоци и потсетници
- Проектни административни следни задачи

Управување & квалитет

- KPI, QA Reviews, feedback и coaching
- Отворените задачи и ескалациите остануваат следливи

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje
Ho Shi Min nr. 309 B
Skopje-Butel, Nordmazedonien

GESCHÄFTSFÜHRUNG & REGISTER
Enis Ademi
EMBS 7839145 · EDB 4038026526061

KONTAKT
+49 151 11139589 · +389 71 255640
info@er-callcenter.de · www.er-callcenter.de