

WIR DIGITALISIEREN UNSERE KUNDENBEZIEHUNG

1

MyFinance und die öffentliche Website

- Damit Sie unseren Kunden die Verwendung des Kundenbereichs und der Website Ihres Unternehmens empfehlen können, müssen Sie ihre Inhalte und Funktionen kennen,
- Auf der öffentlichen Website kann Ihr Kunde Informationen über Finanzierungsarten und die verschiedenen Versicherungsangebote finden,
- Der FAQ-Bereich kann ihm eine vollständige Antwort geben oder ihn zumindest an den Kommunikationskanal verweisen, der für seine Anfrage am besten geeignet ist,
- Wenn Sie den Inhalt der FAQs kennen, können Sie Ihren Kunden am besten beraten, damit er eine einfache, schnelle und passende Antwort auf seine Anfrage erhält,
- Ermutigen Sie den Kunden, seinen persönlichen Bereich zu nutzen, denn dort findet er Informationen im Zusammenhang mit seinem Vertrag bzw. seinen Verträgen, und Sie können Ihre Zeit sinnvoller für die Bearbeitung komplexerer Anfragen nutzen,
- Der persönliche Bereich und die öffentliche Website bieten dem Kunden eine große Flexibilität und sie sind rund um die Uhr zugänglich.

2

Der Chat-Kanal

- Die neuen Kommunikationskanäle – wie der Chat – sind ebenfalls digitale Kanäle, die wir unseren Kunden empfehlen sollten.
- Diese Kanäle bieten unseren Kunden mehr Verfügbarkeit und Reaktionsfähigkeit
- Mithilfe dieser Kanäle können Sie mehr eingehende Anfragen mit einer höheren Zufriedenheit bewältigen
- Diese neuen Kanäle – wie der Chat – sind innovative Kanäle für unsere Kunden, unsere Mitarbeiter. Ihre Verwendung ist intuitiv, ihre Vorteile sprechen für sich.

Fazit

In Ihrem täglichen Leben als Verbraucher nutzen Sie die öffentlichen Websites der Marken, Ihre persönlichen Bereiche und neue Kommunikationskanäle. Ihre Kunden sind wie Sie: Einfache Anfragen sollten digital erfolgen, komplexe Anfragen per Telefon oder per E-Mail.

