



KSC

KundenServiceCenter - digitale Pioniere und Vertriebspezialisten

Das KundenService-Center in Banken und Sparkassen ist keine neue Erfindung - viele setzen dieses schon seit einigen Jahren erfolgreich und effizient ein.

Was sich jedoch seit einiger Zeit verändert hat, sind die Anforderungen an die Planung und den Geschäftsbetrieb eines KSC. Dabei ist es unerheblich, ob diese Anforderungen an ein bestehendes ServiceCenter gestellt werden oder ob sie in der Planung für die Integration eines Neuen berücksichtigt werden müssen.

Der Kunde erwartet heute erweiterte Erreichbarkeitsmöglichkeiten gegenüber dem klassischen Filialvertrieb, gerade auch hinsichtlich digitaler Zugangswege.

Neben der unerlässlichen Freundlichkeit der KSC-Mitarbeiter legt der Kunde Wert auf schnelle und kompetente Lösungen.

Aus Banksicht stellt sich zunächst die Frage nach der richtigen Umsetzung eines KSC-Modells. Welche Rolle spielt das KSC? Für welche Kundengruppen biete ich es an? Worauf muss ich achten? Was kostet mich ein KSC oder ein einzelner Anruf? Welche rechtlichen Anforderungen muss ich erfüllen? Welche technischen Möglichkeiten gibt es? – diese Fragen stellen sich zwangsläufig jedem, der sich eingehend mit dem Thema beschäftigt.

Hinzu kommt einer der wichtigsten Aspekte – der geeignete Mitarbeiter (m/w). Dieser stellt für den Kunden häufig den ersten Kontaktpunkt zur Bank dar und bleibt gleichzeitig meistens „im Verborgenen“. Intern ist er dabei nicht nur Vermittler zwischen Kunde und Berater, sondern auch „digital Leader“, also Pionier der digitalen Kommunikation und des digitalen Vertriebs. Er ist heute nicht mehr ausschließlich Servicepartner für vermeintlich einfache Anfragen des Kunden, sondern gewinnt auch als Vertriebsallrounder immer mehr an Bedeutung.

Es stellt sich hier die Frage, welches Anforderungsprofil ich an meine KSC-Mitarbeiter stellen muss und wie ich die richtigen Mitarbeiter finde, einbinde und dauerhaft motiviere.

innovent consult bietet Ihnen eine maßgeschneiderte Unterstützung beim Auf- bzw. Ausbau eines KSC an. Wir bieten Ihnen ein breites Leistungsspektrum: Vom professionellen Inboundservice über verschiedene Kanäle zur wesentlichen Übernahme der Beratungsterminierung bis hin zum Betreuungsauftrag für ausgewählte private und gewerbliche Kunden.

Unser Angebot beinhaltet:

- die gemeinsame Definition der strategischen Rolle des KSC
- eine modulare Bearbeitung der relevanten Gestaltungsfelder auf Basis vielfältig erprobter Umsetzungsempfehlungen von innovent
- ein spezifisch auf den Vertrieb Ihrer Bank/Sparkasse bezogenes Lösungskonzept
- ein pragmatisches und effizientes Projektvorgehen

Als Managementberatung begleiten wir Sie von der Planung bis zum Training der KSC-Mitarbeiter – hierbei achten wir durchgehend auf eine hohe Operationalisierbarkeit der gemeinsam erarbeiteten

Lösungen sowie der individuellen Berücksichtigung hausinterner Besonderheiten.

Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung und unseren Spezialisten direkt aus dem Herzen der KundenServiceCenter-Welt.

Gemeinsam errichten wir den „heißen Draht“ zu Ihren Kunden – sprechen Sie uns an

Ihre innovent consult aus Münster!