

Kunden vergraulen durch die Erreichbarkeitsfalle

# Ohne Erreichbarkeit keine Geschäfte

Die Basis eines erfolgreichen Geschäftes ist die permanente Erreichbarkeit auf allen Kommunikationskanälen. Insbesondere das Telefon spielt als Kontaktmedium Nummer eins eine herausragende Rolle. Der Anrufer wünscht zu jeder Zeit eine persönliche, professionelle und freundliche Ansprache - auch, wenn man persönlich gerade nicht erreichbar ist. Oft kann diese permanente Erreichbarkeit jedoch nicht gesichert werden. Die ViPO Deutschland GmbH bietet ein virtuelles Büro mit einem ausgefeilten Telefonservice, digitaler Postzustellung und Domiziladresse an.

Die vom Bundesforschungsministerium geförderte INCCA-Studie belegt: Mehr als zwei Drittel aller verlorenen Kunden wechseln zur Konkurrenz, da der Kundenservice mangelhaft ist. Regelmäßig belegen Kundenzufriedenheits-Analysen die ungenügende Erreichbarkeit von Unternehmen. Mehr als 70 Prozent aller geschäftlichen Anrufer erreichen ihren gewünschten Gesprächspartner nicht auf Anhieb. Oft hält sich in Unternehmen jedoch der Trugschluss, dass sich die Erreichbarkeitsfalle mit einseitigen

Maßnahmen wie neuer Technik, ungeschulten Aushilfen am Telefon oder Standard-E-Mails beheben lässt. Doch in der heutigen Konkurrenzsituation fordert der Kunde und Interessent eine persönliche und professionelle Ansprache. Die Technik ist zwar unverzichtbar, aber ein Ersatz für das individuelle Gespräch ist sie sicherlich nicht.

„Anrufbeantworter gehören nicht in ein Beratungsunternehmen“, so Rolf Hoellger, Vorstand einer IT-Beratung in München. „Gerade in der heute vorherrschenden großen Konkurrenzsituation legen wir großen Wert darauf, alle Anrufe persönlich entgegenzunehmen.“ Ohne ViPO ist das in dem Unternehmen nicht möglich, da die eigenen Mitarbeiter durchwegs als Berater beim Kunden im Einsatz und nur selten am eigenen Schreibtisch anzutreffen sind. Die Firma kommt jedoch - dank ViPO - ohne Office-Manager oder Assistentin aus. Diese Fixkosten werden eingespart. Ist niemand im Büro, nimmt ViPO im Namen des Unternehmens die Gespräche entgegen. Freundlich und kompetent wird Auskunft ge-



Petra Thonemann, Geschäftsführerin der ViPO Deutschland GmbH: „Unsere Kunden sind permanent auf allen Kommunikationskanälen erreichbar.“

geben. In dringenden Fällen wird das Gespräch direkt auf das Mobiltelefon verbunden. Kann das Anliegen etwas warten, nimmt ViPO eine Gesprächsnotiz auf, die umgehend per E-Mail und SMS zugesandt wird. „Unsere Kunden sind permanent auf allen Kommunikationskanälen erreichbar“, so Petra Thonemann, Geschäftsführerin der ViPO Deutschland GmbH.

**Unabhängig** von der Branche und der Größe eines Unternehmens verfolgen alle ViPO-Kunden das Ziel, in der „Servicewüste Deutschland“ Akzente zu setzen und dem Kunden den hohen Stellenwert zu geben, den er verdient. Geschätzt wird insbesondere das durch ViPO vermittelte Gefühl, für Kontakte jederzeit professionell erreichbar zu sein und umgehend reagieren zu können. „Auch Urlaubs- und Krankheitstage bereiten keine Probleme mehr, das Backoffice ist mit ViPO immer kompetent besetzt - von früh bis spät, auch am Wochenende“, so Thonemann.

**Neben dem Telefonservice**, bietet ViPO das „ViPO-Portal“ an, ein „digitaler Briefkasten“ im Internet. Der Kunde empfängt und archiviert seine Geschäftspost orts- und zeitunabhängig via World Wide Web. ViPO nimmt die Eingangspost entgegen und scannt die Dokumente, um sie im persönlichen Internet-Portal des Kunden bereit zu stellen. Der Vorteil der weltweiten Erreichbarkeit ist unumstritten.

[www.vipo-deutschland.de](http://www.vipo-deutschland.de)

