

Automotive

BPO-Lösungen für Ihren Markterfolg



Den Vertrieb auf Touren bringen

Angesichts der verschärften Wettbewerbssituation und zunehmender Kaufzurückhaltung ist das (Er-)kennen des (potenziellen) Kunden einer der entscheidendsten Wachstumsfaktoren. Für viele Automobilhersteller und -händler stellen die Optimierung der Kundendatenbank und Individualisierung des Marketings eine große Herausforderung dar. Denn während die Kommunikationszeit mit dem Kunden ausgedehnt, die Prozesskosten dabei aber stetig gesenkt werden sollen, wird eine Erhöhung des Umsatzes und eine Verbesserung des Controlling erwartet. Die Neukundengewinnung wird schwieriger, nicht zuletzt durch die Opt-in-Regelungen zur telefonischen Kontaktaufnahme. Um dieser Situation gerecht zu werden, ist Professionalität im Vertrieb gefragt! Gleichzeitig wollen internationale Zielgruppen erschlossen werden. Neukundenakquise und Bestandskundenpflege bergen – professionell und fachkompetent durchgeführt – erhebliche Wettbewerbsvorteile. Als externer Sales-Support und Dienstleister für branchenspezifische Kommunikation erstellt walter services Kundenprofile, optimiert Leads, koordiniert Probefahrten und steigert so signifikant Ihre Vertriebsquote.

Optimierungspotenzial bei der Kundenbindung

Ist ein potenzieller Kunde an Informationen oder einer Probefahrt interessiert, nehmen Autohaus oder Automobilhersteller seine Daten auf, vereinbaren einen Termin und halten den Kontakt. So sieht das ideale Kundengewinnungs- und -bindungsszenario aus, das trotz der großen Bedeutung direkter und durchgängiger Kundenkommunikation nur selten der Realität entspricht. Es gilt also, Kunden über den passenden Kanal mit den richtigen Produkten und Dienstleistungen zu kontaktieren und sich durch zielgruppengenaue Ansprache die Marktbedingungen zunutze zu machen. Um sich vom Wettbewerb abzuheben, setzen immer mehr Händler und Hersteller auf eine Service-Offensive. Der direkte Dialog gewinnt in dieser Strategie zunehmend an Bedeutung, sei es per Telefon oder E-Mail.

Der Motor für Ihre Kundenbeziehungen

Als Ihr Customer Process Partner optimiert walter services Ihre Kundenwertschöpfungskette. Im direkten Dialog mit Ihren Kunden unterstützen wir Sie dabei, die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe kennen zu lernen, Bestandskunden zu binden und neue Leads zu generieren. Durch ein Partnerkonzept, durch welches potenzielle Leads innerhalb eines Jahres mehrfach kontaktiert werden, optimieren wir Ihre externen Adressbestände und steigern die Leadquote signifikant. So bleibt Ihren Mitarbeitern mehr Zeit für den aktiven Verkauf.

Als Partner der Automobil- und Zulieferindustrie seit mehr als 15 Jahren ist walter services Spezialist für Ihre Branche. Wir entwickeln bedarfsgerecht individuelle Konzepte für Ihre Business Prozesse: von der strategischen Planung und Umsetzung der Prozesskette bis zur Übernahme einzelner Glieder, wie die Kundengewinnung bei Kampagnen oder die telefonische Betreuung von Kunden- und Händler-Hotlines. Alle Kommunikationswege werden durch walter services professionell bedient, dabei ist eine Anbindung an Ihre Kundendatenbanken und CRM-Systeme ebenso möglich wie die Entwicklung neuer Strukturen in Form eines Customizing Baukastens. Wir sichern auf allen Kanälen durch hochqualifiziertes Personal, höchste technische Standards und nicht zuletzt unsere langjährige Erfahrung den Erfolg Ihrer Kundenbindungs- und Kundengewinnungsstrategie. Die aktive B2B-Kommunikation mit Partnern, Händlern und Zulieferern rundet die Prozesskette ab.

Die Auslagerung von Teilen oder der gesamten Kommunikationsprozess-Kette an einen erfahrenen und kompetenten Partner, entlastet flexibel die eigenen personellen und technischen Ressourcen und erspart Ihrem Unternehmen hohe Investitionen. Die Erreichbarkeit und der Service für Ihre Kunden wird optimiert und erschließt Ihnen neue Zielgruppen zu kalkulierbaren Kosten. Business Process Outsourcing (BPO) verschafft Ihrem Unternehmen entscheidende Wettbewerbsvorteile und ermöglicht Ihnen die Konzentration auf Ihre Kernkompetenz.