

Fragen beantworten, Termine vereinbaren, Hilfsmittelstatus abfragen, zu Aktionstagen einladen oder Zufriedenheitsbefragungen: Es gibt viele Gründe, mit Kunden zu telefonieren. Professionell geführt, bieten solche Gespräche wertvolle Chancen, mit Kunden in Kontakt zu bleiben, neue Kunden zu gewinnen, alte Kontakte zu reaktivieren – vor allem aber: Umsätze zu steigern.

Weil vielen Hilfsmittelanbietern hierzu die zeitlichen und personellen Ressourcen fehlen, hat die DZH ein leistungsstarkes Paket geschnürt: DZH talk. Genau auf Ihren Betrieb abgestimmt, entwickeln und realisieren wir für Sie maßgeschneiderte Lösungen für die telefonische Kundenkommunikation.

## **Steigerung Ihres Privatzahlergeschäfts**

- Betreuung kontinuierlicher Versorgungen
- Bedarfsermittlung
- Vermarktung von Produkt- und Gutscheinkaktionen
- Nachtelefonieren von Briefaktionen

## **Optimierung Ihrer Fallpauschalen**

- Hilfsmittelstatusabfrage
- Generierung von Abholungen
- Sicherstellung der Folgepauschale
- Abfrage des Bedarfs nach weiteren Hilfsmitteln

## **Kundenzufriedenheit und Image**

- Zufriedenheitsbefragungen mit Auswertungen nach DIN EN ISO 9001 und 13485
- Imagesteigerung durch zielgruppengerechte Ansprache

## **Vertriebsorientiertes Datenmanagement**

- Aktualisierung Ihrer Adressdaten
- Aufbau eines vertriebsorientierten Datenbestands im Sinne des Kunden-Beziehungs-Managements



## Jeder Schritt genau geplant: Ihr Weg zu mehr Umsatz

Erfolg ist immer auch eine Frage der richtigen Methoden. In zahlreichen Projekten, die wir für unsere Kunden entwickelt und durchgeführt haben, hat sich DZH talk erfolgreich bewährt – eine Abfolge von logisch aufeinander aufbauenden Schritten, die wir für Sie individuell ausgestalten.

### 1. Individuelle Vorbereitung

- Detaillierte Projektberatung
- Erarbeitung eines konkreten Kommunikationskonzepts mit Gesprächsleitfaden und Schulungsunterlagen
- Datenprüfung und -überarbeitung
- Ausführliche Schulung unserer Mitarbeiter

### 2. Professionelle Umsetzung

- Telefonischer Kundenkontakt zu zielgruppengerechten Tageszeiten
- Serviceorientierte Gespräche gemäß Ihrer Unternehmensphilosophie und den vereinbarten Zielen
- Ausführliche Dokumentation der Gespräche und Ergebnisse

### 3. Transparentes Reporting

- Sofortige Übermittlung von umsatz- und servicerelevanten Ergebnissen
- Wöchentliches und/oder monatliches Detail-Reporting
- Projektbesprechung mit detaillierten Projektauswertungen
- Beratung zur Nutzung des aktualisierten Datenbestands und zu sinnvollen Anschlussprojekten

