

Auslandsexpansion im Versandhandel: **Knackpunkt Kundenservice**

Mit spezialisierten Call Centern Landesgrenzen überwinden.


■ Versandhäuser, Online-Shops sowie der stationäre Handel bieten ihre Waren zunehmend über Landesgrenzen hinweg an. Entscheidend für den Markterfolg im Ausland ist allerdings ein professioneller Kundenservice. Für viele Versandhändler lohnt es sich aber nicht, dafür ein eigenes Call Center aufzubauen und zu unterhalten. Der finanzielle Aufwand, unbekannte Marktusancen und vor allem die fremde Sprache sind Risiken, die es zu beachten gilt. Um sie kalkulierbar zu machen, empfiehlt es sich, mit einem qualifizierten Dienstleister zusammenzuarbeiten.

So hat die Support-Erfahrung des Hamburger getaline CallCenter-Networks gezeigt, dass es von Vorteil ist, die internationalen Aktivitäten im Distanzhandel von Deutschland aus zu steuern. getaline bietet seit vielen Jahren europaweit Serviceleistungen über alle Kontaktkanäle an: per Telefon, Brief, Fax oder E-Mail bis hin zur kompletten Web-Shop-Betreuung – und das in mehr als 15 Sprachen. Die Agenten – vorwiegend Muttersprachler – kennen die Gepflogenheiten der jeweiligen Märkte und gewährleisten dadurch einen reibungslosen multikulturellen Kunden-

service. Die Auftraggeber haben mit getaline einen einzigen Ansprechpartner für alle Länder, so dass sich Arbeitsprozesse und IT-Systeme schnell und kostensparend implementieren und vereinheitlichen lassen. Ein weiterer, nicht zu unterschätzender Pluspunkt: Das Geschäft kann nach deutschem Vertragsrecht abgewickelt werden.

Fazit: Mit den länderspezifischen Kundendialogkonzepten von externen Call Centern wie getaline können Unternehmen neue Auslandsmärkte erschließen oder bestehende ausbauen, ohne dafür eigene Call Center-Infrastrukturen im Zielland aufbauen zu müssen. Personaleinsatz, Ressourcenplanung, Technik und Controlling übernimmt der Dienstleister.

Zum Unternehmen: _____



Kontakt:
getaline CommCenter-Network GmbH
Hamburg, Telefon 040/646046-0
vertrieb@getaline.de, www.getaline.de