

LÖSUNGEN FÜR AKTUELLE THEMEN IM KUNDENSERVICE


Bei Optimierungen im Kundenservice und Contact Center stehen – mit unterschiedlicher Gewichtung – die zentralen Themen im Fokus: Kundenzufriedenheit, Mitarbeitermotivation, Effizienz, Sales. junokai optimiert hier sowohl im Rahmen von Beratungsprojekten als auch mit spezifisch zugeschnittenen Lösungen und Produkten (Consulting Services). Profitieren Sie von der umfangreichen Praxiserfahrung von junokai.

Optimierungsansätze aus der Ebene der Kundenberater gewinnen

Würden Sie sich auch gerne mal länger unter die Kundenberater mischen, um zu erfahren, wo Themen zu optimieren sind? Dafür haben Sie natürlich keine Zeit. Daher haben wir das Konzept Mystery Agent entwickelt. Dabei arbeitet ein junokai Berater für ca. drei Monate in Ihrem Contact Center und dokumentiert seine Erlebnisse, Analysen und Handlungsempfehlungen zu allen relevanten Themen: Rekrutierung, Ausbildung, Einarbeitung, Führung, Vorgaben, Prozesse, Systeme.

Gespräche zwischen Kundenberatern und Kunden auf KPI-Erfüllung analysieren

Wie zahlen die Kundengespräche in Ihrem Contact Center auf Ihre Ziele ein? Effiziente Gesprächsführung, hohe Fallabschlussquote, Sales und Einhaltung von Gesprächsstandards. Wie lassen sich Kundenprobleme effizient vermeiden und das Kontaktvolumen reduzieren? Mit junokai PULSE analysieren wir die Voice Files Ihrer Kundengespräche mit einer intelligenten Applikation auf die Erfüllung der oben genannten KPIs und erarbeiten Optimierungsvorschläge.



- Strategie
- Organisation
- Operation
- Prozesse
- Personal/Training
- Technologie
- Digitalisierung

- Gesundheitschecks
- Dienstleisterauswahl- und Steuerung
- Mystery Agent
- Workforce Management
- Robotics
- junokaiPULSE
- SALESplus³

- Temporäre Besetzung von Vakanz im Management oder als Spezialist
- Change Management
- M&A
- Restrukturierung

- Exklusiver Betrieb einer operativen Einheit für ausgewählte Kunden
- Dauerhaft gemeinsame Besetzung des Managements einer operativen Einheit
- Benchmark Center
- Showcase Center

junokai – ein modulares Leistungs- und Serviceangebot

Geschäftsprozesse automatisieren

Mit junokai Robotics unterstützen wir Sie bei der Identifizierung von Geschäftsprozessen, die automatisierbar sind und evaluieren mit Ihnen die Wirtschaftlichkeit durch Robotisierung der Prozesse. Zudem bringen wir die dafür notwendige Technologie ein und implementieren diese bei Ihnen.

Sales im Service erfolgreich machen

Rekrutierung, Ausbildung, Führung, Incentive Modelle, systemische Unterstützung und Angebotsgestaltung sind nur einige Parameter, die über Ihren Saleserfolg im Service entscheiden. Mit dem Gesundheitscheck Sales im Service analysieren wir die Ausprägung der Erfolgsparameter in Ihrem Kundenservice und erarbeiten Handlungsempfehlungen für eine Erfolgssteigerung.

Sie wollen die Abschlussquote im Rahmen Ihrer Kundenkommunikation erhöhen? Hierfür können Sie mit junokai SalesBot eine Unterstützung implementieren. Grundlage bildet eine im Vorfeld und laufend optimierte intelligente Analyse Ihrer Kundendaten sowie eine Next Best Offer Systematik.

Last but not least entscheidet auch die richtige Kundenansprache über den Saleserfolg. Mit welchem Käufertyp hat man es zu tun? Legt der Kunde tatsächlich Wert auf ein günstiges Produkt oder ist er vielmehr an Innovationen interessiert und der Preis ist nur zweitrangig. Mit junokai SALESplus³ gibt es ein Trainingskonzept, das im ersten Schritt Ihre Führungskräfte und im zweiten Schritt Ihre Kundenberater befähigt, die jeweiligen Kauftypen zu erkennen und darauf abgestimmt das Verkaufsgespräch im Sinne des passenden Angebots und der kundentypspezifischen Argumentation erfolgreich zu gestalten.

Über junokai

junokai GmbH
Schumannstraße 17
10117 Berlin
Tel.: +49 (0)30 577048990 · E-Mail: info@junokai.de



Wir sind die Spezialisten für den Kundenservice

- Beratung
- Projekt Management
- Consulting Services
- Interim Management



Kontakt:
Jonas Leismann, Associate Partner
jonas.leismann@junokai.de
0800-junokai
www.junokai.de