

IM ZEICHEN DER ZEIT

Einsatz von Social Media im Bereich des Kundenservice

Bild: Peter Derrfuss, pixelart

Banken und Versicherungen gehören zu den Branchen, die in der Regel mit einem Call Center zusammen arbeiten. Sei es Inhouse, sei es via externen Anbieter, kaum ein Unternehmen aus der Branche kommt ohne professionellen Kundenservice aus. Und wo man früher nur die gute, alte Hotline kannte, gibt es heute Social Media als Alternative im Bereich Kundenservice.

Der Twitter-Account „Telekom“ war kürzlich in aller Munde, auch die Bahn ist seit langem bekannt für Social-Media-Serviceaktivitäten. Bei den Verbrauchern hat sich das Wissen um diese Kanäle etabliert. Wir als Call Center sind dabei Dienstleister in der Service-Branche, die gesamte Branche ist somit direkt von diesen Veränderungen betroffen.

Der digitale Wandel ist da

Digitaler Wandel und Social-Web prägen heute die Kundenberatung. Auch wenn das Unternehmen selber nicht im Web präsent ist, der Kunde und Verbraucher ist es. Gerade an der Hotline macht sich dies stark bemerkbar – Kunden, die anrufen, haben sich in der Regel vorab via Google und Co. informiert. Dies stellt alle, die im Kundenservice arbeiten, vor einige Herausforderungen. In Zukunft wird es daher darauf ankommen, Social-Media in den bestehenden Kundenservice zu integrieren, Veränderungen durch Social-Media auf Kundenseite zu beobachten und den Change-Prozess im eigenen Unternehmen voranzutreiben. Gerade Banken und Versicherer sind darauf angewiesen, dass der Eindruck für den Verbraucher stets stimmig ist. Alle Informationen, die die Kunden sich vorab im Internet suchen, müssen auch den telefonischen Kundenberatern stets präsent sein. Patzer kann sich keiner mehr erlauben, das Wort „Shitstorm“ ist ja mittlerweile sogar in den Duden aufgenommen worden.

Die Mediennutzung ist in einem radikalen Veränderungsprozess: Teenager von heute bewegen sich auf Youtube, statt TV zu konsumieren. Und die Kunden von heute sind auf Facebook, statt bilateral mit Unternehmen zu kommunizieren. Soziale Medien bringen dabei für alle Unternehmen auch eine neue Art von Transparenz mit. Veränderungen, auch in der eigenen Unternehmenskultur, sind unausweichlich.

Einfache Wege im Kundendialog sind die Herausforderung

Die Verbraucher suchen nach unkomplizierten Wegen, dieses Ansinnen ist verständlich. Dabei sind Dialoge das tägliche Brot der Servicebranche. Dass sich die Konversationen in einem Rahmen abspielen, in dem mehr als zwei Personen zuhören und mitreden, ist neu. Schlechter Service oder eine unbefriedigende Auskunft wird der Kunde im seltensten Fall für sich behalten, sondern diese Erfahrung viral teilen. Sein Urteil, seine Bewertung, seine persönliche Erfahrung mit jedem Unternehmen wird so einsehbar für wesentlich mehr Menschen – die Macht des Verbrauchers ist gewachsen. In puncto Social-Media ist im Kundenservice noch viel Sand im Getriebe. Kleine und mittelständische Unternehmen zögern beim Aufbau von zusätzlichen Serviceangeboten im Social-Web. Es fehlt die Investitionsbereitschaft. Doch sie vergeben hiermit auch eine Chance: nämlich die Möglichkeit, auf den Zug der Zeit

aufzuspringen und als innovatives Unternehmen die Nase vorne zu haben. Wir meinen, die Investitionen im Bereich Social-Media machen sich definitiv bezahlt.

Walter Benedikt und Judith Tausendfreund



3C DIALOG GmbH

Walter Benedikt ist Geschäftsführer der 3C DIALOG. Diese ist mit rund 300 Mitarbeitern ein Dialogpartner im Kundenkontaktmanagement von Unternehmen und steht für Premium-Service. Neben klassischen Callcenter-Dienstleistungen berät und unterstützt das Unternehmen seine Kunden im Bereich Social Media auf Basis seiner hohen Social-Media-Kompetenz.

www.3c-dialog.de
www.3c-blog.de
www.twitter.com/3cdialog
www.facebook.com/3cdialog

B · D · A · E

B D A E GR U P P E

Mit Sicherheit ins Ausland!

WIR
WAREN SCHON
DA ALS
NOCH NIEMAND
IM TV
AUSGEWANDERT
IST

UNSERE POLICEN:

- AUSLANDSKRANKENVERSICHERUNGEN
- GESCHÄFTSREISEVERSICHERUNGEN
- KRANKENTAGEGELD
- ARBEITSLOSENVERSICHERUNG
- AUSLANDSRECHTSSCHUTZ
- UNFALL UND HAFTPFLICHT
- RESTKOSTENVERSICHERUNG

PASSENDER
SCHUTZ FÜR ALLE

WWW.BDAE.COM

• BDAE GRUPPE •
KÜHNEHÖFE 3 • 22761 HAMBURG
FON +49-40-306874-0
FAX +49-40-306874-90
info@bdae.de
www.bdae.com

Anzeige