

17 FEHLER BEI DER TELEFONSERVICE AUSWAHL



starbuero.de

- SEITE 01** Einleitung
- SEITE 02** Vernachlässigung der eigenen Bedürfnisse
Den Endpreis nicht genau kalkulieren
- SEITE 03** Vernachlässigung der Skalierbarkeit
- SEITE 04** Keine Kundenbewertungen oder Empfehlungen prüfen
Nicht auf die Vertragsbedingungen achten
- SEITE 05** Unzureichende Anrufqualität
- SEITE 06** Schlechte Kommunikation und Kundenbetreuung
- SEITE 07** Keine 24/7 Erreichbarkeit bei dem Anbieter
Unzureichende Datenschutz- und Sicherheitsstandards
- SEITE 08** Unzureichende Schulung der Telefonisten
Fehlende englischsprachige Service-Hotline
- SEITE 09** Mangelnde Kapazitäten
- SEITE 10** Keine regelmäßige Überprüfung der Servicequalität
Keine Unterstützung für mobile Geräte oder Apps
- SEITE 11** Unzureichende Anrufanalysen und Statistiken
- SEITE 12** Vernachlässigung von regelmäßigen Systemaktualisierungen und -verbesserungen
Keine Testphase in Anspruch nehmen



WELCOME

Die Auswahl eines Telefonservice-Anbieters ist eine wichtige Entscheidung, die einen erheblichen Einfluss auf den Erfolg Ihres Unternehmens haben kann.

Der richtige Telefonservice kann Ihre Kundenbetreuung verbessern, die Effizienz steigern und zum Wachstum Ihres Unternehmens beitragen. In diesem E-Book zeigen wir die häufigsten Fehler bei der Auswahl eines Telefonservices auf und geben praktische Tipps, wie Sie diese vermeiden können.

So finden Sie den besten Anbieter für Ihr Unternehmen und stellen sicher, dass Sie die bestmögliche Unterstützung erhalten.

Mit besten Grüßen

Ihr Team von starbuero.de

1. VERNACHLÄSSIGUNG DER EIGENEN BEDÜRFNISSE

Um einen passenden Service zu finden, sollten Sie sich zunächst überlegen, welche Anforderungen Ihr Unternehmen hat. Dazu gehören beispielsweise:

- Die Anzahl der erwarteten Anrufe
- Die gewünschten Geschäftszeiten des Services
- Die benötigte Anrufweiterleitung und -verteilung
- Die Sprachen, die der Telefonservice abdecken sollte
- Eventuelle spezielle Anforderungen, wie zum Beispiel Terminplanung oder Bestellannahme

Indem Sie die zuvor genannten Bereiche identifizieren, können Sie zukünftige Fehler vermeiden. (Details dazu werden in den kommenden Kapiteln diskutiert)

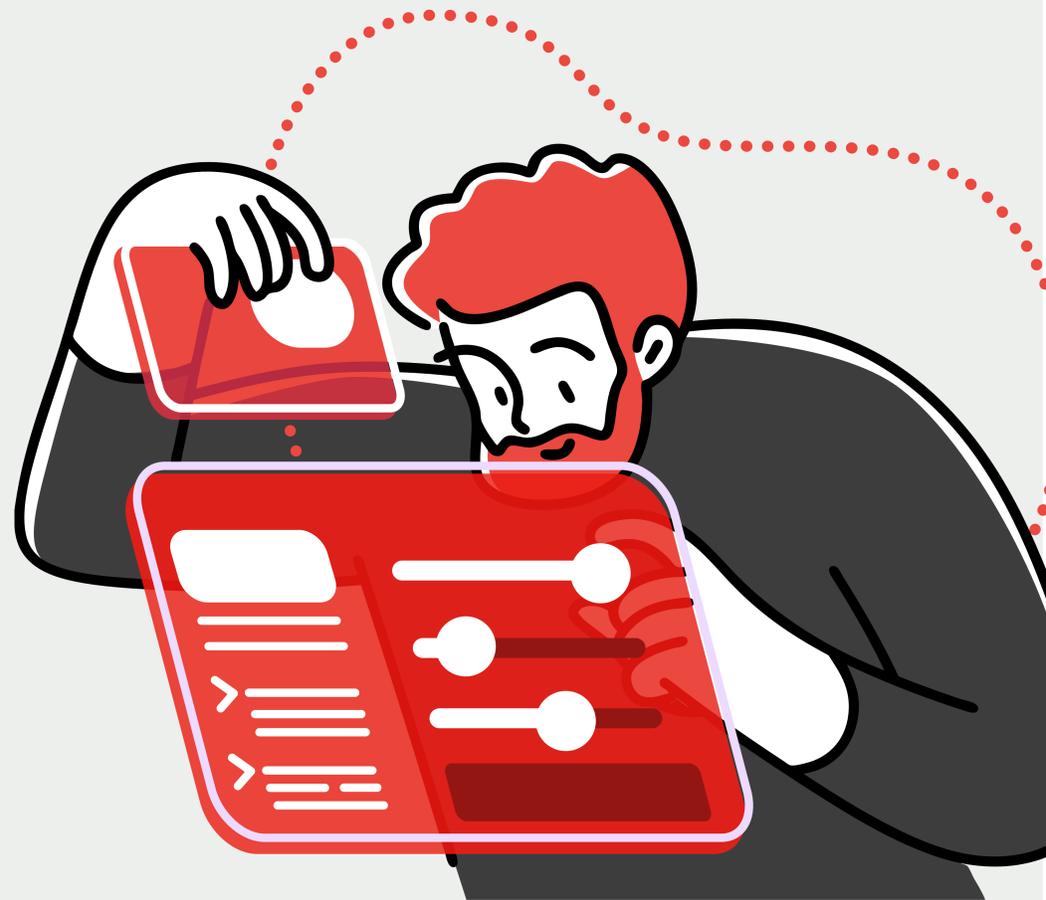
2. DEN ENDPREIS NICHT GENAU KALKULIEREN

Einer der häufigsten Fehler, die Unternehmen bei der Auswahl eines Telefonservices machen, ist die mangelnde Genauigkeit bei der Kalkulation der Endpreise.

Bevor Sie sich für einen Telefonservice entscheiden, ist es wichtig, alle Kosten, die mit dem Service verbunden sind, sorgfältig zu prüfen und zu berechnen. Hier sind einige Tipps, um sicherzustellen, dass Sie die Endpreise genau kalkulieren:

1. Berücksichtigen Sie alle Gebühren: Lesen Sie das Kleingedruckte und stellen Sie sicher, dass Sie alle Gebühren berücksichtigen, die anfallen könnten, einschließlich:

- Einrichtungsgebühren
- monatlicher Grundgebühren
- Anrufgebühren
- Gebühren für die Fremdsprachen-Unterstützung
- Zusatzleistungen
- Gebühren für die 24-Stunden-Erweiterung
- Gebühren für die E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen
- Eventueller Kündigungsgebühren



2. Vergleichen Sie verschiedene Anbieter: Vergleichen Sie die Preise und Leistungen verschiedener Anbieter, um ein Gefühl dafür zu bekommen, welche Preisspannen und Leistungen in der Branche üblich sind. Dies hilft Ihnen dabei, ein besseres Verständnis dafür zu entwickeln, welche Kosten realistisch und angemessen sind. Eine Testphase kann Ihnen dabei helfen. (mehr dazu in Kapitel 17. „Keine Testphase in Anspruch nehmen“)

3. Kalkulieren Sie die Kosten für den gesamten Vertragszeitraum: Wenn Sie einen Vertrag mit einem Telefonserviceanbieter abschließen, sollten Sie die Gesamtkosten über den gesamten Vertragszeitraum berechnen, um ein umfassendes Bild von den tatsächlichen Kosten zu erhalten.

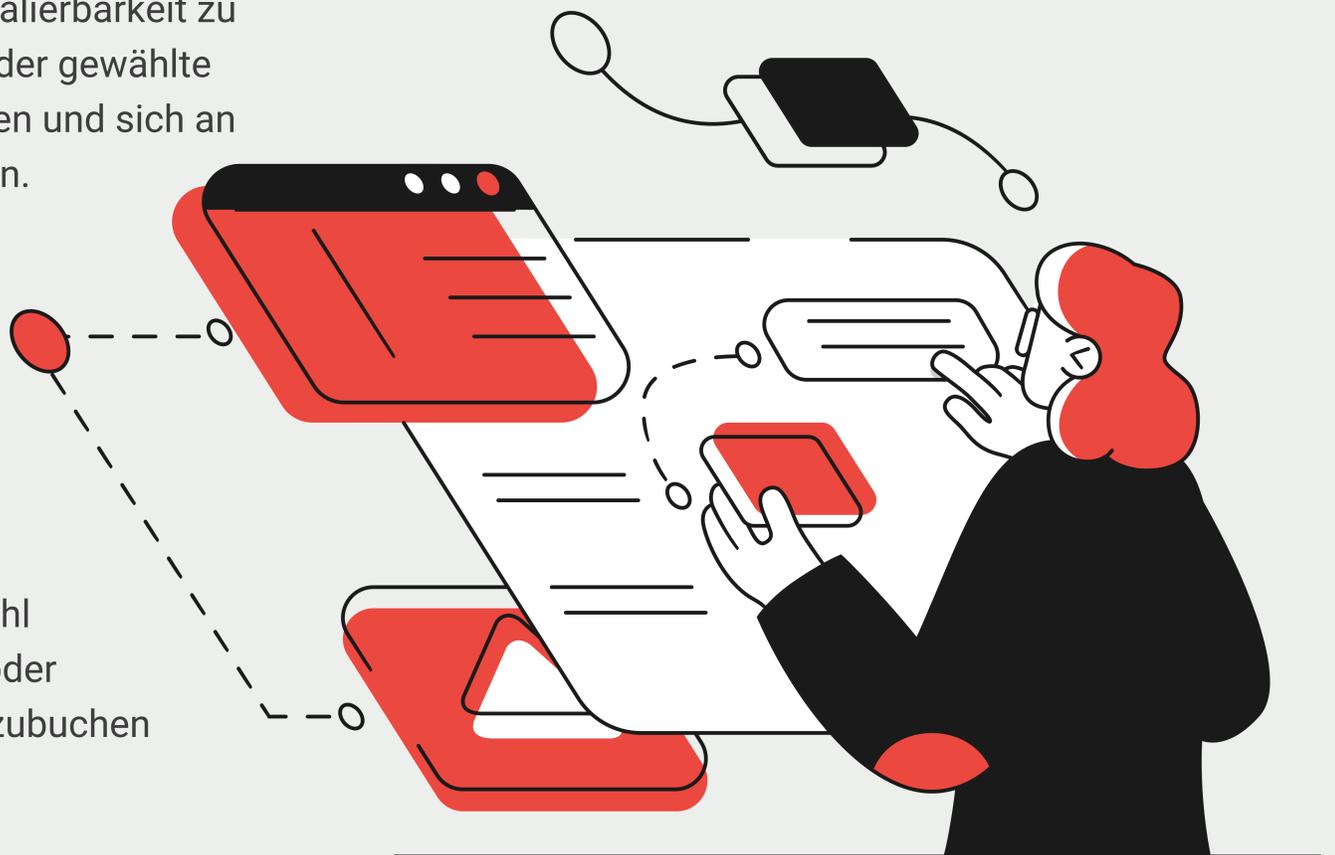
Wenn Sie Ihre eigenen Bedürfnisse nicht berücksichtigen, besteht die Gefahr, dass Sie für einen Tarif bezahlen, der viel mehr Leistungen bietet, als Sie tatsächlich benötigen. Das kann zu unnötigen Kosten führen, die sich im Laufe der Zeit summieren. **Zum Beispiel gibt es Grundgebühren, die nicht bei jedem Service anfallen.**

3. VERNACHLÄSSIGUNG DER SKALIERBARKEIT

Viele Unternehmen machen den Fehler, bei der Auswahl eines Telefonservices nicht auf die Skalierbarkeit zu achten. Skalierbarkeit bedeutet, dass der gewählte Service mit dem Unternehmen wachsen und sich an veränderte Bedürfnisse anpassen kann.

Beim Vergleich der verschiedenen Telefonservice-Anbieter sollte man darauf achten, ob sie flexible Vertragsmodelle anbieten, die es ermöglichen, die Leistungen je nach Bedarf anzupassen. Das kann zum Beispiel bedeuten, dass man die Anzahl der angenommenen Anrufe erhöhen oder dass man zusätzliche Funktionen hinzubuchen kann, wenn das Unternehmen wächst.

Ein skalierbarer Telefonservice trägt dazu bei, dass das Unternehmen langfristig erfolgreich ist und sich an veränderte Marktbedingungen anpassen kann, ohne dass ein Wechsel des Anbieters erforderlich wird.



starbuero.de hat ein Team von mehreren hundert Mitarbeitern – deshalb können wir unbegrenzt Anrufe entgegennehmen.

Bei uns steht Ihnen unsere eigene IT-Abteilung zur Verfügung.

Wenn Ihr Unternehmen etwas Neues benötigt, können wir individuelle Lösungen anbieten, ohne dass Sie den Anbieter wechseln und viel Zeit dafür aufwenden müssen.

Für individuelle Lösungen kontaktieren Sie uns bitte.



4. KEINE KUNDENBEWERTUNGEN ODER EMPFEHLUNGEN PRÜFEN

Kundenbewertungen und Empfehlungen sind entscheidend, um die Qualität eines Telefonservice-Anbieters einschätzen zu können. Indem Sie die Erfahrungen anderer Kunden berücksichtigen, können Sie mögliche Probleme oder Schwachstellen identifizieren, bevor Sie sich für einen Anbieter entscheiden. Suchen Sie online nach Bewertungen, fragen Sie andere Unternehmen nach ihren Erfahrungen und setzen Sie sich mit der Handelskammer in Verbindung, um Empfehlungen einzuholen. Bedenken Sie jedoch, dass nicht alle Bewertungen authentisch sind – achten Sie auf eine ausgewogene Mischung aus positiven und negativen Kommentaren.

Nehmen Sie sich ausreichend Zeit, um Bewertungen und Empfehlungen von verschiedenen Quellen zu sammeln, wie zum Beispiel von Branchenkollegen, Online-Foren oder sozialen Medien. Berücksichtigen Sie sowohl die Quantität als auch die Qualität der Bewertungen und achten Sie auf wiederkehrende Themen oder Probleme. Vergleichen Sie die Bewertungen verschiedener Anbieter, um ein umfassendes Bild von deren Stärken und Schwächen zu erhalten.



5. NICHT AUF DIE VERTRAGSBEDINGUNGEN ACHTEN

Vertragsbedingungen sind ein wichtiger Aspekt bei der Auswahl eines Telefonservice-Anbieters. **Achten Sie darauf, alle Vertragsdetails sorgfältig durchzulesen und zu verstehen, bevor Sie eine Entscheidung treffen. Achten Sie besonders auf Laufzeiten, Kündigungsbedingungen, Gebührenstrukturen und eventuelle versteckte Kosten.** Wenn Sie Bedenken oder Fragen zu bestimmten Bedingungen haben, zögern Sie nicht, den Anbieter um Klärung zu bitten.

Es ist wichtig, die Vertragsbedingungen im Detail zu prüfen, um sicherzustellen, dass Sie nicht in eine langfristige Vereinbarung mit ungünstigen Bedingungen geraten. Achten Sie darauf, dass Sie sich der potenziellen Kosten und Verpflichtungen bewusst sind, die mit der Zusammenarbeit mit einem bestimmten Anbieter verbunden sind. Berücksichtigen Sie auch die Flexibilität des Vertrags, insbesondere in Bezug auf Veränderungen in Ihrem Unternehmen, wie z.B. Wachstum oder Umstrukturierungen.

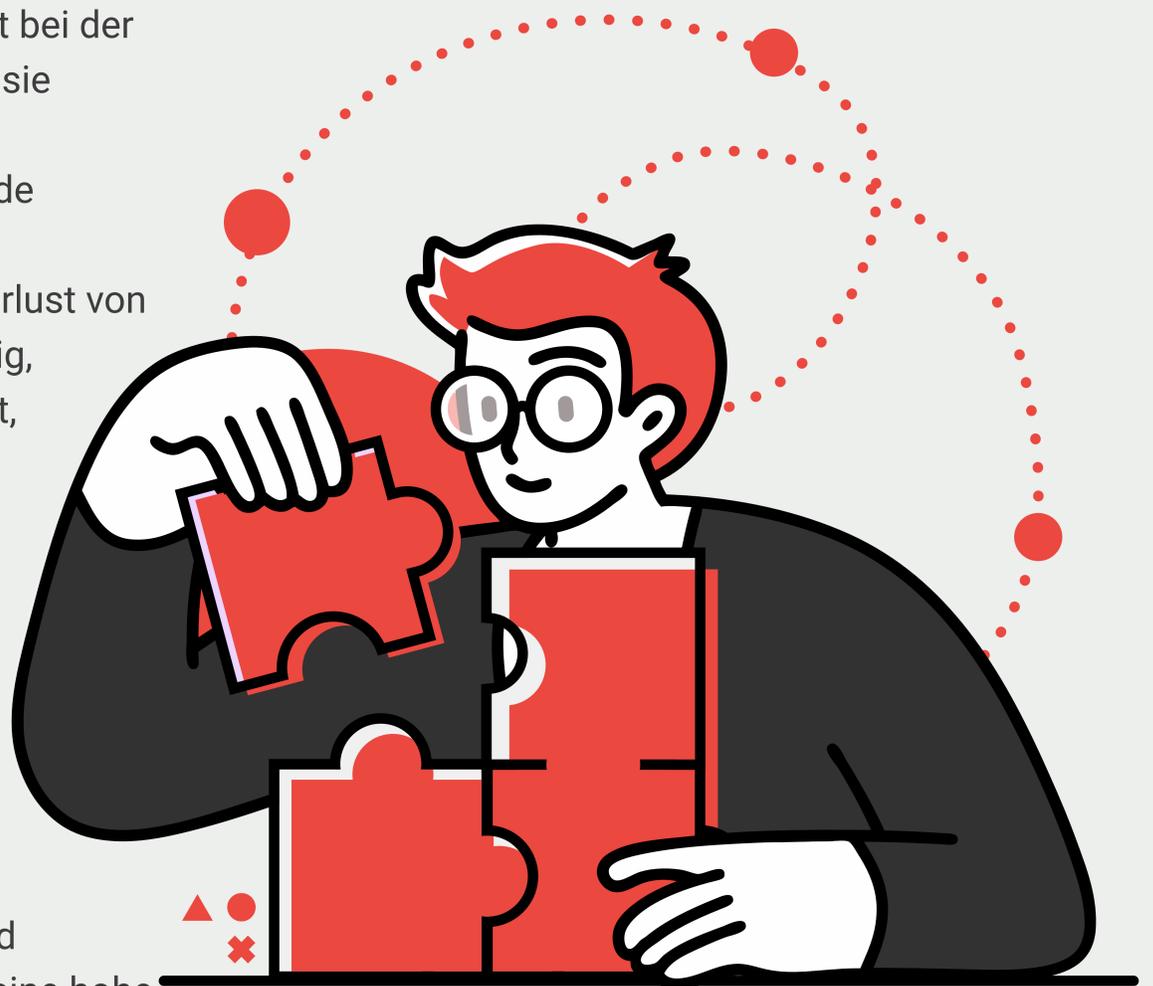
Bei starbuero.de legen wir großen Wert auf Transparenz und Kundenvorteile in unseren Vertragskonditionen. Dank kurzer Kündigungsfristen und dem Fehlen von Grundgebühren, haben Sie die Flexibilität, unseren Service jederzeit zu pausieren, sollten Sie ihn nicht mehr benötigen. Es entstehen keinerlei Kosten, wenn der Service nicht genutzt wird.

6. UNZUREICHENDE ANRUFQUALITÄT

Die Anrufqualität ist ein entscheidender Aspekt bei der Auswahl eines Telefonservice-Anbieters, denn sie beeinflusst direkt das Kundenerlebnis und die Effektivität Ihrer Kommunikation. Unzureichende Anrufqualität kann zu Missverständnissen, Frustrationen und im schlimmsten Fall zum Verlust von Kunden führen. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Ihr Telefonservice-Anbieter in der Lage ist, eine hohe Anrufqualität aufrechtzuerhalten.

Um sicherzustellen, dass Ihr Anbieter eine hohe Anrufqualität bietet, sollten Sie auf einige Schlüsselfaktoren achten:

- **Technologie:** Der Anbieter sollte moderne und leistungsfähige Technologien verwenden, um eine hohe Anrufqualität zu gewährleisten. Dazu gehören auch Maßnahmen zur Lärmreduzierung und Echounterdrückung, die für klare und verständliche Gespräche sorgen.
- **Netzwerkverbindung:** Ein stabiles und leistungsstarkes Netzwerk ist entscheidend für eine gute Anrufqualität. Der Anbieter sollte in der Lage sein, eine zuverlässige Verbindung zu gewährleisten, um Verbindungsabbrüche und Verzögerungen zu vermeiden.
- **Anrufmanagement:** Ein effizientes Anrufmanagement, einschließlich des Routings trägt dazu bei, dass Anrufe schnell und effektiv bearbeitet werden, was zu einer höheren Anrufqualität führt.



Stellen Sie sicher, dass Sie mit Ihrem potenziellen Anbieter über die oben genannten Faktoren sprechen und wie er diese handhabt. Dies wird Ihnen helfen, einen Telefonservice-Anbieter zu finden, der in der Lage ist, eine hohe Anrufqualität zu gewährleisten und Ihren Kunden ein positives Erlebnis zu bieten.

Sie können dies mit einer Testphase ausprobieren (mehr dazu im 17. Kapitel „Keine Testphase in Anspruch nehmen“).



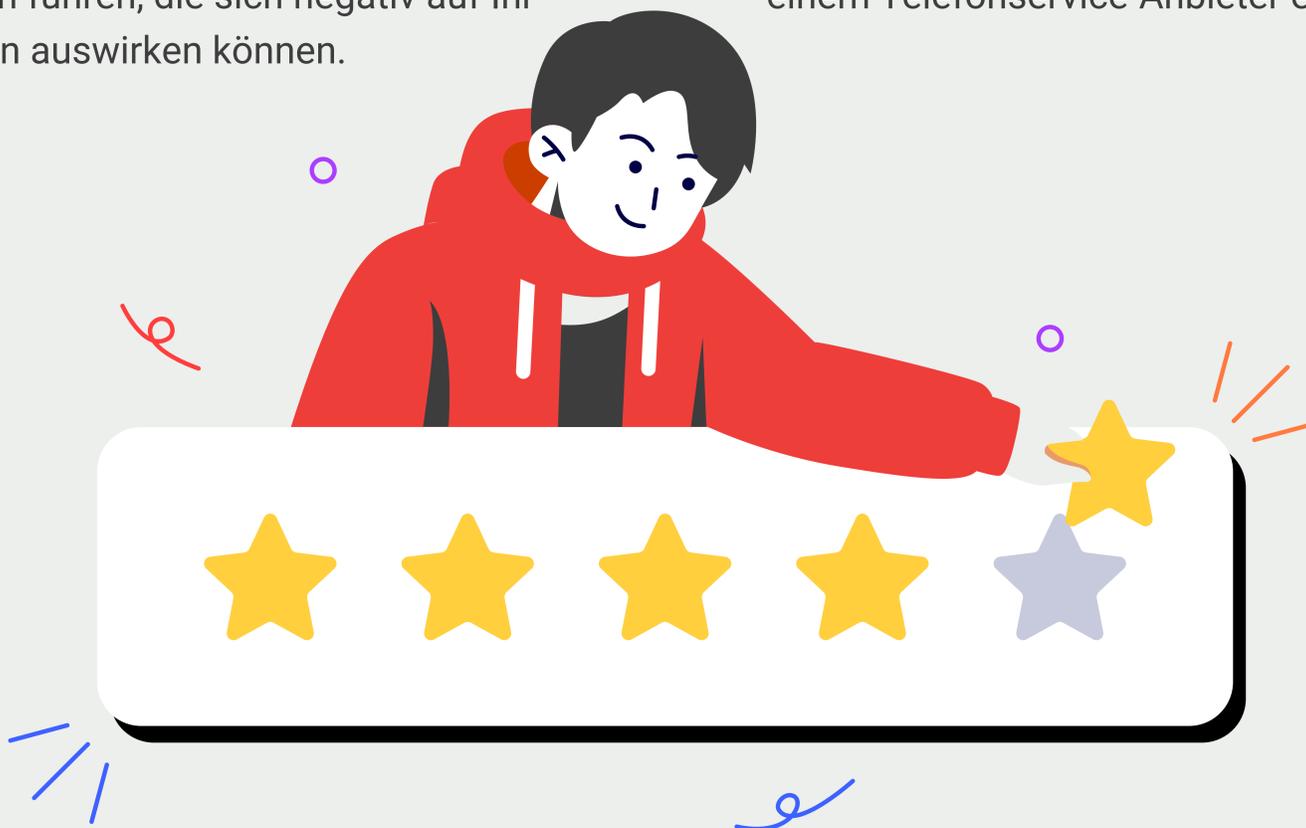
7. SCHLECHTE KOMMUNIKATION UND KUNDENBETREUUNG

Ein guter Telefonservice-Anbieter sollte nicht nur qualitativ hochwertige Dienstleistungen bieten, sondern auch eine effektive Kommunikation und Kundenbetreuung gewährleisten.

Achten Sie darauf, dass der Anbieter leicht erreichbar ist, um Fragen zu beantworten oder Probleme zu lösen, und dass er sich bemüht, Ihre Bedürfnisse und Erwartungen zu erfüllen. Schlechte Kommunikation und Kundenbetreuung können zu Missverständnissen und Frustrationen führen, die sich negativ auf Ihr Unternehmen auswirken können.

Achten Sie darauf, wie der Anbieter auf Ihre Anfragen reagiert und wie effektiv er Ihre Fragen beantwortet. Testen Sie die Reaktionszeit und die Qualität des Kundensupports, indem Sie dem Anbieter während des Entscheidungsprozesses Fragen stellen oder Informationen anfordern.

Die Qualität der Kommunikation und Kundenbetreuung ist ein wichtiger Indikator für die allgemeine Zufriedenheit, die Sie bei der Zusammenarbeit mit einem Telefonservice-Anbieter erwarten können.



Wir empfehlen Ihnen, ein Beratungsgespräch in Anspruch zu nehmen. Dadurch können Sie schnell erkennen, ob ein Anbieter Ihre Bedürfnisse versteht und unterstützen kann.

Möchten Sie starbuero.de kontaktieren? Dann sind wir für Sie da und beraten Sie kostenlos - Mo. bis Fr. von 10 bis 18 Uhr:

- **Telefon 0800 - 5826744 | Anrufer aus dem Ausland: +49 (0)30 - 58 914 915**
- **info@starbuero.de**
- **Kostenloses Beratungsgespräch direkt vereinbaren:**
<https://calendly.com/starbuero/kostenloses-beratungsgesprach-rem>



9. UNZUREICHENDE DATENSCHUTZ- UND SICHERHEITSSTANDARDS

Datenschutz und Sicherheit sind entscheidende Aspekte bei der Auswahl eines Telefonservice-Anbieters. Ein Anbieter, der unzureichende Sicherheitsmaßnahmen hat, kann Ihre Kunden- und Geschäftsdaten gefährden. Achten Sie darauf, dass der Anbieter über strenge Datenschutzrichtlinien verfügt und die geltenden Datenschutzgesetze einhält. Stellen Sie zudem sicher, dass er über aktuelle Sicherheitszertifizierungen verfügt und regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen durchführt.

Fragen Sie auch nach den Verschlüsselungsstandards und dem Schutz vor Datenlecks und Cyberangriffen. Es ist wichtig, dass Sie sich für einen Anbieter entscheiden, der in puncto Datenschutz und Sicherheit proaktiv und ständig bemüht ist, seine Systeme auf dem neuesten Stand zu halten. Informieren Sie sich über die Erfahrungen anderer Kunden in Bezug auf die Sicherheit der angebotenen Dienste und stellen Sie sicher, dass der Anbieter über einen guten Ruf in dieser Hinsicht verfügt.

Der Service von starbuero.de ist vollständig DSGVO-konform, und wir unterliegen einer Verschwiegenheitspflicht, die über die allgemeine Schweigepflicht gemäß § 203 StGB hinausgeht und den Bestimmungen gemäß § 43a Abs. 2 BRAO und § 2 BORA entspricht.

8. KEINE 24/7 ERREICHBARKEIT BEI DEM ANBIETER

Ein weiterer häufiger Fehler bei der Auswahl eines Telefonservice-Anbieters ist die Vernachlässigung der 24/7 Erreichbarkeit. Kunden erwarten heutzutage, dass sie jederzeit Hilfe und Unterstützung erhalten können. Die Auswahl eines Anbieters, der keine Rund-um-die-Uhr-Betreuung anbietet, kann dazu führen, dass Kunden unzufrieden sind und möglicherweise zu einem Konkurrenten wechseln.

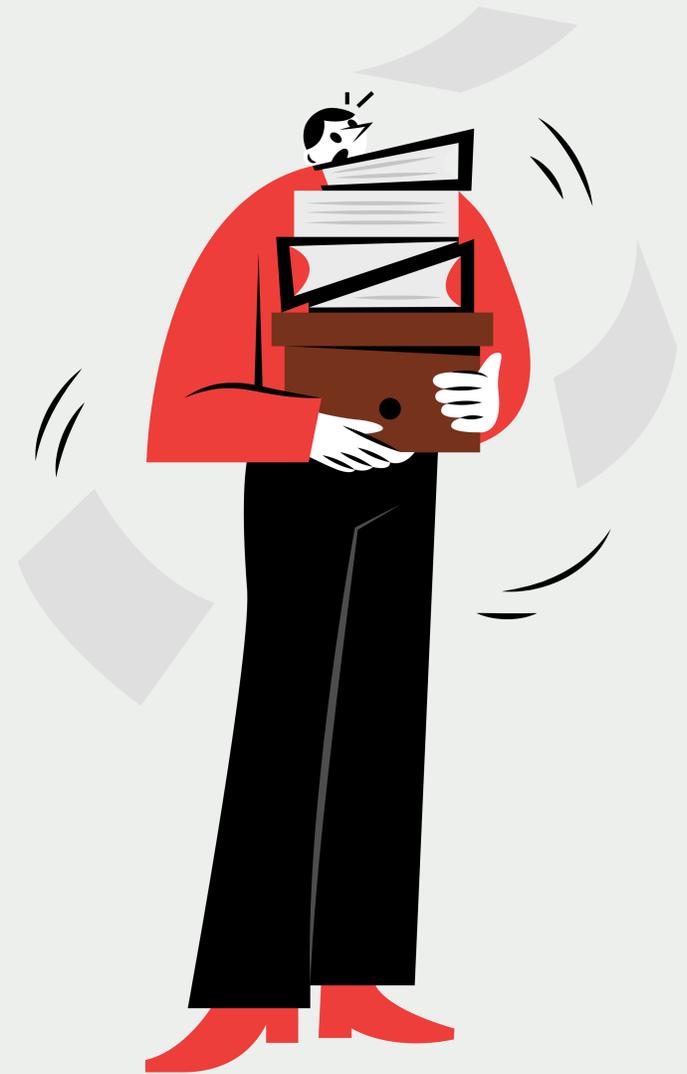
Achten Sie darauf, dass der Anbieter, den Sie wählen, 24/7 Erreichbarkeit bietet, damit Ihre Kunden immer die Hilfe erhalten, die sie benötigen. Prüfen Sie auch, ob der Anbieter über ausreichend Personal verfügt, um einen kontinuierlichen Service ohne längere Wartezeiten oder Qualitätsverluste sicherzustellen. Ein verlässlicher Telefonservice mit 24/7 Verfügbarkeit kann dazu beitragen, dass Ihre Kunden zufrieden sind und Ihrem Unternehmen treu bleiben.



10. UNZUREICHENDE SCHULUNG DER TELEFONISTEN

Die Professionalität der Telefonisten ist entscheidend für den Erfolg Ihres Telefonservices. Ein gut geschultes und professionelles Team kann den Unterschied zwischen zufriedenen und unzufriedenen Kunden ausmachen. Achten Sie darauf, dass der Anbieter in die Ausbildung seiner Telefonisten investiert und ihnen regelmäßige Schulungen zu Kommunikationsfähigkeiten, technischen Kenntnissen und branchenspezifischen Themen anbietet.

Dies stellt sicher, dass sie in der Lage sind, Anrufe effizient und kompetent zu bearbeiten und Ihre Kunden bestmöglich zu unterstützen. Achten Sie auch darauf, dass der Anbieter seine Telefonisten kontinuierlich bewertet und gegebenenfalls Feedback und zusätzliche Schulungen anbietet, um eine hohe Qualität des Telefonservices aufrechtzuerhalten. Sie können dies mit einer Testphase ausprobieren (mehr dazu in Kapitel 17. „Keine Testphase in Anspruch nehmen“)



11. FEHLENDE ENGLISCHSPRACHIGE SERVICE-HOTLINE

In der heutigen globalisierten Welt ist es entscheidend, dass Ihr Telefonservice die englische Sprache unterstützt, da sie als die vorherrschende internationale Geschäftssprache gilt. Ein Anbieter, der keine englischsprachige Hotline bereitstellt, kann Ihre Reichweite und Ihren Kundenservice erheblich einschränken, insbesondere wenn Ihr Unternehmen international tätig ist oder Kunden aus verschiedenen Ländern betreut.

Stellen Sie sicher, dass der von Ihnen gewählte Anbieter über kompetente, englischsprachige Telefonisten verfügt, die in der Lage sind, Anrufe auf Englisch zu bearbeiten.

12. MANGELNDE KAPAZITÄTEN

Mit "Mangelnde Kapazitäten" ist gemeint, dass der Telefonservice-Anbieter möglicherweise keine effizienten Systeme und Prozesse implementiert hat, um eingehende Anrufe effektiv zu verteilen und an die richtigen Mitarbeiter oder Abteilungen weiterzuleiten. Eine gute Anrufverteilung und Routing sind entscheidend, um sicherzustellen, dass Anrufe schnell und effizient bearbeitet werden, wodurch die Kundenzufriedenheit verbessert und die Produktivität der Mitarbeiter erhöht wird.



Einige Probleme, die bei mangelnde Kapazitäten auftreten können, sind:

- Lange Wartezeiten: Kunden müssen möglicherweise lange in der Warteschleife warten, bevor sie mit dem richtigen Mitarbeiter verbunden werden, was zu Frustration und einer schlechten Kundenerfahrung führt.
- Falsche Weiterleitung: Anrufe werden möglicherweise an die falsche Person oder Abteilung weitergeleitet, was zu unnötigen Verzögerungen und einer schlechten Kommunikation führt.
- Überlastung der Mitarbeiter: Einige Mitarbeiter könnten überlastet sein, weil sie zu viele Anrufe entgegennehmen, während andere möglicherweise nicht ausgelastet sind. Dies kann zu einer schlechten Arbeitsverteilung und zu einer Verringerung der Produktivität führen.
- Verpasste Anrufe: Kundenanfragen könnten unbeantwortet bleiben, wenn das System nicht effizient genug ist, um alle eingehenden Anrufe zu erfassen und weiterzuleiten.

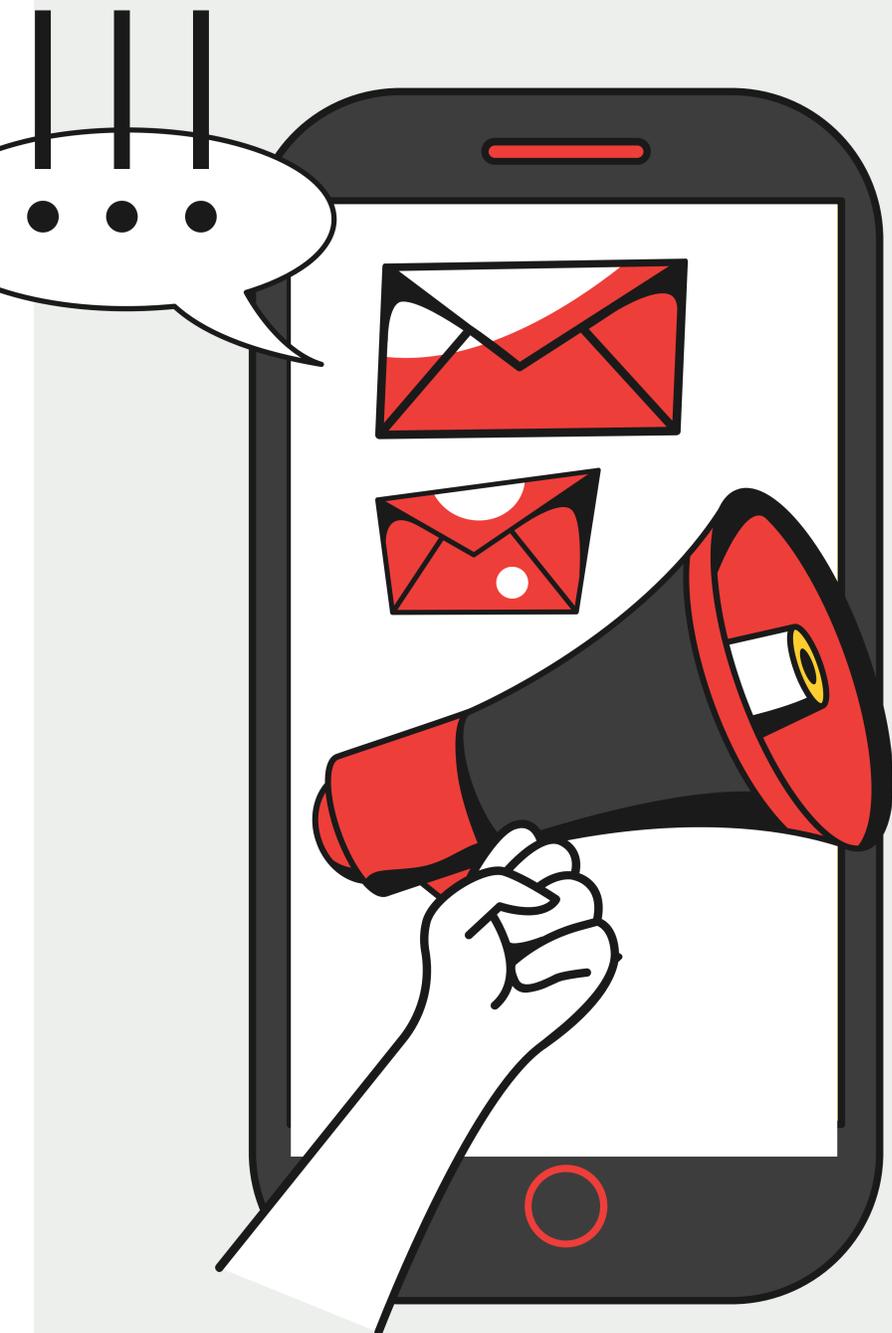
Um diesen Fehler zu vermeiden, sollten Unternehmen sicherstellen, dass der Telefonservice-Anbieter über effiziente Systeme und Technologien verfügt, um Anrufe effektiv zu verteilen und zu routen. Dazu gehören Funktionen wie automatische Anrufverteilung (ACD), interaktive Sprachantwort (IVR) und Fähigkeiten-basiertes Routing, um Anrufe an die am besten geeigneten Mitarbeiter oder Abteilungen weiterzuleiten. Ein effizientes Anrufverteilungs- und Routing-System verbessert die Kundenzufriedenheit, da Anfragen schneller bearbeitet werden und Kunden mit den richtigen Personen verbunden werden.

13. KEINE REGELMÄßIGE ÜBERPRÜFUNG DER SERVICEQUALITÄT

Die Überprüfung der Servicequalität sollte ein kontinuierlicher Prozess sein, um sicherzustellen, dass Ihre Kunden zufrieden sind und Ihr Unternehmen professionell repräsentiert wird. Es ist wichtig, dass Ihr Telefonservice-Anbieter regelmäßige Qualitätskontrollen durchführt, um Probleme frühzeitig zu erkennen und zu beheben.

Darüber hinaus sollte der Anbieter auf eine hohe Anrufqualität achten, da dies einen direkten Einfluss auf das Kundenerlebnis hat.

Bei starbuero.de können Kunden zu jedem Ticket auch Feedback geben.



14. KEINE UNTERSTÜTZUNG FÜR MOBILE GERÄTE ODER APPS

Da immer mehr Menschen mobile Geräte nutzen, ist es von entscheidender Bedeutung, dass Ihr Telefonservice auch auf Smartphones funktioniert. Der Vorteil der App ist, dass man sein Sekretariat auch ganz einfach von unterwegs steuern kann und alle wichtigen Informationen oder Statistiken griffbereit hat.

Achten Sie darauf, dass Ihr Anbieter über eine mobile App oder eine mobile-freundliche Website verfügt, damit Ihre Kunden und Mitarbeiter von überall aus auf den Service zugreifen können.

Die starbuero.de-App können Sie kostenlos für Android oder Apple herunterladen.

Mehr dazu: <https://www.starbuero.de/app>

15. UNZUREICHENDE ANRUFANALYSEN UND STATISTIKEN

Detaillierte Anrufanalysen und Statistiken sind wichtig, um den Erfolg Ihres Telefonservices zu messen und Verbesserungspotenziale zu identifizieren.

Achten Sie darauf, dass der Anbieter umfangreiche Berichte und Analysen bereitstellt, die Ihnen Aufschluss über wichtige Kennzahlen wie Anrufdauer, Wartezeit, Abbruchrate und Kundenzufriedenheit geben. Diese Informationen können Ihnen helfen, fundierte Entscheidungen für Ihr Unternehmen zu treffen und die Effektivität Ihres Telefonservices kontinuierlich sicherzustellen



Immer die volle Kontrolle: Bei starbuero.de haben Sie jederzeit Zugriff auf Ihre Anrufanalysen und Statistiken über die App sowie das Webinterface.

16. VERNACHLÄSSIGUNG VON REGELMÄßIGEN SYSTEMAKTUALISIERUNGEN UND -VERBESSERUNGEN

Ein Telefonservice-Anbieter, der regelmäßige Systemaktualisierungen und -verbesserungen vernachlässigt, kann seine Kunden ungewollt veralteten Technologien und Sicherheitsrisiken aussetzen. Es ist daher wichtig, darauf zu achten, dass Ihr gewählter Anbieter kontinuierlich auf dem neuesten Stand der Technik bleibt und stets in die Verbesserung und Weiterentwicklung seines Services investiert. Auf diese Weise stellen Sie sicher, dass Ihr Telefonservice von modernen Funktionen, optimierter Leistung und bestmöglicher Sicherheit profitiert.

Um einen Anbieter zu finden, der regelmäßige Systemaktualisierungen und -verbesserungen priorisiert, sollten Sie bei Ihrer Recherche auf Kundenbewertungen, Branchenauszeichnungen und Zertifizierungen achten. Diese können Hinweise darauf geben, ob ein Anbieter in der Vergangenheit erfolgreich in die Verbesserung seines Telefonservices investiert hat und ob er dies auch in der Zukunft tun wird.

17. KEINE TESTPHASE IN ANSPRUCH NEHMEN



Viele Telefonservice-Anbieter bieten eine Testphase an, in der Sie ihre Dienste ausprobieren können, bevor Sie sich langfristig verpflichten. Eine Testphase ermöglicht es Ihnen, die Qualität des Services und die Effizienz der Telefonisten zu bewerten, ohne sofort einen Vertrag abzuschließen. Nutzen Sie diese Gelegenheit, um herauszufinden, ob der Telefonservice Ihren Anforderungen entspricht und ob die Zusammenarbeit mit dem Anbieter reibungslos verläuft. Dies gibt Ihnen die Sicherheit, dass Sie die richtige Entscheidung treffen und nicht in einen langfristigen Vertrag mit einem ungeeigneten Anbieter geraten.

Sie können starbuero.de für 48h kostenlos ohne Einschränkungen testen (link: <https://www.starbuero.de/livetest>). Falls Sie mehr Zeit benötigen, dann können Sie die Testphase verlängern oder 50 € Guthaben anfordern (link: <https://www.starbuero.de/50-eur-startguthaben>).