

## ***Pressemitteilung / Servicemitteilung***

Hamburg, d. 6. November 2009

externMA und der Fachverband SHK Niedersachsen haben ein Rahmenabkommen abgeschlossen. Damit bietet externMA ab sofort allen Innungsmitgliedern die Möglichkeit, von dem besonderen Service des Unternehmens bei der Gewinnung von Neukunden und der Bindung bestehender Kunden zu profitieren.

externMA bietet den Innungsmitgliedern:

- Telefonumschaltung außerhalb der Geschäftszeiten
- Telefonumleitung bei zu hohem Anrufaufkommen während der Geschäftszeiten
- Individuelle Kundenbetreuung
- SMS Benachrichtigungsservice

So wird auch ein durchschnittlicher Handwerksbetrieb zum professionellen Serviceanbieter. Dem Kunden wird das positive Gefühl vermittelt, dass sein Handwerksbetrieb immer für ihn ganz persönlich erreichbar ist. Dies ist heutzutage besonders wichtig, da anrufende Kunden auch einen perfekten Telefonservice erwarten. Eine Erwartung, der bis heute nur wenige Handwerksbetriebe gerecht werden.

*Studien haben in diesem Zusammenhang ergeben, dass gerade im Telefonservice, dem so wichtigen Erstkontakt zum Kunden, Handwerksbetriebe oftmals noch den technischen Standard der 80er Jahre des letzten Jahrhunderts bieten. Der Studie zufolge nutzen nur ganze zehn Prozent der Anrufer das Angebot eines Anrufbeantworters. Nur 23 Prozent hören sich den Ansagetext überhaupt bis zum Ende an. Mehr als Zweidrittel aller Anrufer legen bereits auf, wenn sie feststellen, dass am anderen Ende nur ein Anrufbeantworter ist.*

*Ähnlich schlecht schneiden Handyrufnummern beim Kunden ab. Nur 9,5 Prozent aller Kunden nutzen das Angebot einer Handynummer, wenn es um einen Erstkontakt zu einem Handwerksbetrieb geht. Alle anderen suchen sofort nach einem Betrieb, der ihnen eine telefonische Erreichbarkeit per Festnetz anbietet. Eine Handynummer, als alleinige Geschäftsnummer, gilt beim Kunden als unprofessionell.*

externMA UG (haftungsbeschränkt) – Schlickumstraße 18 – 25355 Barmstedt  
Telefon 04123/68 45 80 – E-Mail [info@externma.de](mailto:info@externma.de) – [www.externma.de](http://www.externma.de)