



externMA - umfassender Service im Namen angeschlossener Partner

“Die Idee zur Gründung der externMA kam durch das häufige Klagen befreundeter Unternehmer, dass sie nicht ständig für ihre Kunden erreichbar seien und dadurch mögliche Aufträge oder wenigstens Kontakte verloren gingen“, so Geschäftsführer Jörg Wesselmann.

Da dies nicht das Problem einzelner zu sein schien, betrieb Jörg Wesselmann eine Art Marktforschung und ermittelte recht schnell, dass mangelnde Erreichbarkeit hauptsächlich bei kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) vorkam, die keinen großen Personalstamm vorhalten konnten.

“Vielen Kaufleuten ist nicht bewusst, was ihnen an Kontakten verlorenggeht. Viele der Befragten sagten, dass sie keine Notwendigkeit für eine zusätzliche Erreichbarkeit sähen und dass ein Anrufbeantworter ja die Lösung sei“. Dabei wird oft vergessen, dass Telefonnummern unterdrückt sind und auch keine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen wird. Da hilft es nicht zu sagen: “die rufen schon wieder an“, sagt Jörg Wesselmann

Als Ergebnis seiner Recherchen wurde sehr schnell deutlich, dass gerade in einem serviceorientierten Land wie Deutschland die Notwendigkeit für Service sehr groß ist - und Erreichbarkeit ist Service!

Welchen Service bietet nun externMA?

externMA ist ein Dienstleistungsunternehmen, das ein umfangreiches und maßgeschneidertes Portfolio mit einem 24-Stunden-Service im Namen Ihres Unternehmens anbietet. Wir unterstützen Sie, alle sich bietenden Kundenkontakte aktiv zu nutzen, Chancen zu erkennen und aktiv wahrzunehmen.

1. Telefonumschaltung während Ihrer Geschäftszeiten

Bei hohem Anrufaufkommen oder knapper Besetzung, aber auch im täglichen Geschäft, bietet externMA seinen Partnern an, in ihrem Namen Anrufe entgegenzunehmen. Diese werden protokolliert und anschließend an den Mitarbeiter in Ihrem Haus weitergeleitet, der zum Zeitpunkt des Anrufs verhindert war. Dieser bekommt den Inhalt des Telefonats per E-Mail, Fax oder SMS übermittelt und hat so die Möglichkeit, den Kunden vorbereitet zurückzurufen. So geht kein Kontakt verloren und besonders wichtig - der Kunde fühlt sich gut umsorgt.

2. Telefonumschaltung außerhalb Ihrer Geschäftszeiten

Sie möchten Ihren Kunden auch abends, nachts, an Wochenenden und an Feiertagen zur Verfügung stehen? Nicht Ihr, sondern unser Team “schlägt sich die Nächte um die Ohren“. Wenn Sie morgens ins Büro kommen, stehen Ihnen alle Informationen protokolliert zur Verfügung.

3. SMS Benachrichtigungs-Service

Dieser Dienst ist für Sie besonders komfortabel und fortschrittlich. Ob Sie einem Kunden über die Fertigstellung einer Reparatur, eine Veranstaltung in Ihrem Haus oder ein besonderes Angebot informieren wollen... alles ist möglich. Der Kunde erhält die Information “schwarz auf weiß“ und wird weder privat noch dienstlich gestört.

4. Individuelle Kundenbetreuung

Sie möchten wissen, ob Ihr Kunde mit Ihrem Unternehmen oder Ihrer Dienstleistung zufrieden war? Wir führen in Ihrem Namen Kundenzufriedenheitsabfragen, Rückgewinnungsaktionen oder Terminvereinbarungen durch.

Das Wissen um Wünsche und Bedürfnisse der Kunden führt zu einer längeren Bindung als die Bindung über den Preis.