

(RE-)AKTIVIERUNG VERTRIEB

Unterstützung der GSK-Vertriebsschwerpunkte

PHASE 1 // KUNDENGEWINNUNG

Telefonvertrieb

Das geschulte Outbound-Team unterstützt Ihren stationären Vertrieb mit Telefonkampagnen bei der Vereinbarung von Beratungsterminen. Sie profitieren von einer aktiven Zielkundenansprache und einem professionellem Terminmanagement.

Audio-Spots für Telefonservices

Anrufer werden per Audio-Spot auf ein aktuelles Produkt hingewiesen. Die Werbung wird in die Begrüßungsansage von Inbound-Services der S-Markt & Mehrwert eingespielt, z. B. bei der Filialtelefonie. Die Laufzeit kann individuell vereinbart werden.

Cross-Selling für Telefonservices

Bei Vertriebspotenzial werden Anrufer am Ende des Telefonats im Cross-/Up-Selling auf ein konkretes Produktangebot angesprochen mit dem Ziel, Beratungstermine zu vereinbaren.

Marktforschung

Wissen, was Ihre Kunden wollen. Zur Optimierung von Produktvermarktung, -vertrieb und -verkauf steht Ihnen das Kompetenz Center bei der Konzeption, Durchführung, Auswertung und Aufbereitung von Marktforschungsstudien beratend zur Seite. Zum Portfolio gehören Standardstudien sowie individuelle Umfragekonzepte (Marktanalysen, Produktchecks u. v. m.).

Full-Service-Kampagnen in OSPlus

S-Markt & Mehrwert übernimmt die komplette Anlage einer Vertriebskampagne direkt im OSPlus-Kampagnenmanagement inklusive Reaktionscodes, Kampagnenelemente und Controlling.

Beraterfinder

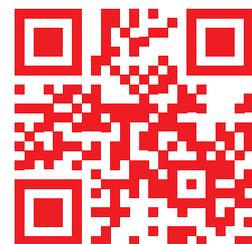
Der Beraterfinder ist eine digitale Plattform, um Nichtkunden den persönlichen Kontakt zu einem stationären Kundenberater zu erleichtern. Über Filterfragen erhält der Interessent eine Auswahl passender Berater angezeigt und kann direkt Kontakt aufnehmen oder online einen Termin vereinbaren.



VIELFÄLTIGE NUTZUNGSOPTIONEN

S-Markt & Mehrwert unterstützt Sparkassen bei der Planung und Durchführung von Vertriebsaktionen über alle Phasen des Vertriebsprozesses hinweg - angefangen von der aktiven Kundenansprache über die Beratung und den Verkauf bis hin zur Kundenbindung.

Egal ob „Konsumentenkredit“, „Risikoversorge“ oder weitere Schwerpunktthemen – alle Services und Lösungen der S-Markt & Mehrwert werden individuell auf die Vertriebsaktivitäten Ihrer Sparkasse zugeschnitten.



<http://s.de/18m8>

Weitere Informationen zu den Unterstützungsleistungen der S-Markt & Mehrwert für die Vertriebsschwerpunkte der GSK bis Ende 2020 finden Sie hier.

PHASE 2 // BERATUNG & VERTRIEB

Digitaler Ausweis-Service

Der Digitale Ausweis-Service vereinfacht die Vor-Ort-Legitimation gegenüber dem bisher manuellen Filialprozess. Durch das vollautomatisierte und gesetzeskonforme Auslesen, Übertragen und digitale Archivieren von Ausweisen in OSPlus bleibt mehr Zeit für das Kundengespräch.

S-Videolegitimation

Das BaFin-konforme Verfahren zur Fernidentifizierung per Videoübertragung eröffnet Kunden ein volldigitales Onboarding. Die S-Markt & Mehrwert übernimmt die gesamte Prozessdurchführung sowie die Archivierung der Legitimationsdaten in OSPlus.

eSign

Nach der Kundenidentifizierung erfolgt die volldigitale Unterzeichnung von Online-Dokumenten und Produktverträgen durch das Aufbringen einer qualifizierten elektronischen Signatur (gemäß eIDAS-Verordnung). Die Daten werden sofort zur Kunden-/Vertragsanlage und Archivierung in OSPlus übertragen.

Aus- & Weiterbildungsmodule für Telefonvertrieb

Der Aus- und Weiterbildungskatalog ist auf die Anforderungen und Mitarbeiter Ihres Kunden-Service-Centers zugeschnitten. Dazu gehören u. a. Trainings (z. B. Cross-/Up-Selling, Verkaufsstrategien) und Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Nachfasstelefonie

Das professionelle Outbound-Team übernimmt das strukturierte Nachfassen bei Kunden ohne Reaktion auf eine Erstansprache über andere Vertriebskanäle. Durch die direkte Ansprache werden verbindliche Beratungstermine vereinbart inklusive Direkteintrag im Beraterkalender und Terminerinnerung beim Kunden.

PHASE 3 // KUNDENBINDUNG

Welcome Call

Nach dem Produktabschluss ist vor dem Produktabschluss. Es lohnt sich daher, Ihre Kunden aktiv zu kontaktieren, um die Zufriedenheit mit dem Produkt und weiteren Beratungsbedarf abzufragen. Das bietet neue Vertriebschancen im Cross-Selling.

Kunden-Incentive bei Produktabschluss

Ein Incentive (z. B. Gutschein, Gewinnspiel) im Rahmen einer Vertriebsaktion verstärkt die Produktwahrnehmung beim Kunden. S-Markt & Mehrwert übernimmt das komplette Handling inklusive Bereitstellung von Kommunikationsmitteln – abgestimmt auf das Vertriebsprodukt.

Mehrwertleistungen

Lassen Sie Ihre Kunden während der Produktlaufzeit von attraktiven Zusatzleistungen aus dem Mehrwertangebot (u. a. Shopping, Reisen, Event) profitieren. Die Module können passend zum Produkt zusammengestellt sowie mit bestehenden Mehrwertprogrammen verzahnt werden.

Nachkontakt-/After-Sales-Befragung

Ca. 4 Wochen nach Produktverkauf werden die Kunden u. a. zur Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft sowie zu den Stärken und Schwächen des Abschlussprozesses befragt, um die Qualität wirksam zu messen und Optimierungen vorzunehmen.

Mitarbeiter-Incentive

Sachprämien, Gewinnspiele oder Team-Wettbewerbe aktivieren interne Vertriebskräfte und forcieren den Produktvertrieb während eines Kampagnenzeitraums. S-Markt & Mehrwert übernimmt die Konzeption, Umsetzung und interne Begleitung eines Sparkasseneigenen Mitarbeiter-Incentiveprogramms.

SIE HABEN INTERESSE?

Zögern Sie nicht. Wir beraten Sie gern. Ihr Kundenberater und das Team im Vertriebsinnendienst ist für Sie da:
vertriebsinnendienst@s-markt-mehrwert.de · 0345 569-8910



MEDIALER KUNDENSERVICE

Multimediale Drehscheibe und flexibler Sourcing-Partner für Telefonservices und digitale Kundenkommunikation



MEHRWERT-DIENSTE

Gestalter des Mehrwert-Ökosystems mit wertsteigernden Zusatzleistungen und attraktiven Kundenvorteilen



BERATUNG | MARKETING | VERTRIEB

Inhouse-Agentur für Marketing- und Vertriebsaufgaben | Consulting für strategisch relevante Themen



PARTNER | ÖKOSYSTEME

Partner-Manager und Plattform-Anbieter für Non- und Near-Bankleistungen im Sparkassen-Ökosystem