



Outsourcing des Kundenservice

Wir passen uns durch Bereitstellung eines skalierbaren Kundenservice und technischer Lösungen an die sich ständig ändernden Markttrends an

Wie können sich Unternehmen auf die sich verändernden Vorlieben und die Interkulturalität einstellen, die das heutige Verbraucherverhalten prägen?

SuperStaff BPO bietet Unternehmen die Möglichkeit, inmitten der sich schnell ändernden Regeln der Kundenbindung wettbewerbsfähig zu bleiben. Wir stellen unser Fachwissen zur Verfügung, um die besten Offshore-Praktiken, Technologien und Personalressourcen zu kombinieren, um die Leistung zu steigern.

Was wir für Sie tun können



24/7 Support-Fähigkeit

Wir arbeiten rund um die Uhr und kümmern uns schnell um die Anliegen Ihrer Kunden. Wir bei SuperStaff verstehen den Wert von Zeit im Geschäft. Wir sind uns bewusst, wie der Aufstieg der digitalen Wirtschaft weltweit eine Veränderung im Verhalten der Verbraucher bewirkt.



Hervorragend ausgebildete CSRs und TSRs

Übertreffen Sie die Erwartungen Ihrer Kunden mit Hilfe unserer engagierten Mitarbeiter. SuperStaff verfügt über mehr als ein Jahrzehnt Erfahrung im Aufbau bemerkenswerter Kundenservice- und technischer Support-Teams. Wir haben Unternehmen von Startups bis hin zu Forbes-gerankten Unternehmen dabei geholfen, eine global wettbewerbsfähige Belegschaft aufzubauen.



Mehrwert- Dienstleistungen

Ihren Gewinn mit unseren skalierbaren Lösungen für die Kundenbetreuung verbessern. SuperStaff setzt sich für Ihren kontinuierlichen Erfolg ein. Durch unsere flexiblen Prozesse helfen wir Ihnen, die intuitivsten Lösungen für Ihren Kundenservice zu erreichen.



Multichannel- Unterstützung

Ihre Kunden per E-Mail, Telefon, Social Media oder Chat kontaktieren. Da wir in einer hochgradig vernetzten Welt leben, ist der Wettbewerb um die Aufmerksamkeit der Kunden und das Geschäft sehr intensiv. Sie müssen eine solide und konsistente Präsenz auf allen verfügbaren Plattformen pflegen, um die Beziehung zu Ihren Kunden aufzubauen und zu verbessern.

Unser Prozess

SuperStaff verwendet einen bewährten Prozess, um bei der Einrichtung von Kundenservice- und technischen Supportzentren die bestmöglichen Ergebnisse zu erzielen.



1. Bedürfnisse identifizieren

Um eine lohnende Partnerschaft zu gewährleisten, beginnen wir damit, uns näher mit Ihren geschäftlichen Anforderungen zu befassen. Wir identifizieren zunächst Ihren Kundenstamm, die Anforderungen an die Infrastruktur und andere Lücken, die wir für Ihren Kundenservice oder technischen Support schließen müssen.



2. Ziele festlegen

Der nächste Schritt besteht darin, messbare Ziele festzulegen. Wir verwenden High-Level-Planungsmodelle, um intelligente Strategien zu entwickeln und sie mit der Mission, der Vision und den Grundwerten Ihres Unternehmens in Einklang zu bringen.



3. Arbeitsumfang erstellen

Von den Aufgabenbereichen und der geografischen Reichweite bis hin zu Maßnahmen zur Produktivitäts- und CSAT-Verfolgung besprechen wir den Umfang Ihrer Tätigkeiten. Anschließend entwickeln wir Strategien, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten auf demselben Stand sind.



4. Aus Talentpool auswählen

Dann wird unser Rekrutierungsteam Sie einladen, die Experten auszuwählen, die Ihr Kundenservice- oder technisches Supportteam bilden werden. Durch die Ausarbeitung von Beschaffungsstrategien, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind, grenzen wir Ihre Optionen auf die vielversprechendsten Kandidaten ein.



5. Schulen und integrieren

SuperStaff setzt einen strengen Schulungsprozess ein, der sich an Ihrer Definition von exzellentem Kundenservice orientiert. Wir statten unsere Agenten mit den Fähigkeiten, Informationen und dem technischen Know-how aus, um erstklassigen Support zu liefern.



6. Büroarbeiten verwalten

Um einen reibungslosen Ablauf im Tagesgeschäft zu gewährleisten, überwachen wir konsequent die Fortschritte unserer Agenten in allen wichtigen Leistungsindikatoren. SuperStaff ermöglicht auch kontinuierliches Lernen und Prozessverbesserung nach Bedarf.

**SUPERSTAFF
OUTSOURCING DES
KUNDENSERVICE**

Der SuperStaff- Ansatz

Wir integrieren kooperative und wertorientierte Lösungen in unseren Geschäftsansatz, um eine für beide Seiten zufriedenstellende Partnerschaft mit unseren Kunden zu gewährleisten.



Skalierbare Prozesse

Unsere anpassbaren Prozesse ermöglichen es Unternehmen, mit den sich verändernden Anforderungen der Verbraucher fertig zu werden. Wir können Ziele, Richtlinien und andere Faktoren nach Bedarf anpassen, damit Sie Ihren Mitbewerbern immer einen Schritt voraus sind.



Komparativer Kostenvorteil

SuperStaff BPO passt globale Kundenservice-Betriebsmodelle an, die es uns ermöglichen, einen Kostenvorteil zu erhalten. Unsere Dienstleistungen helfen Ihnen, Ihre Ausgaben zu minimieren und Ihren Umsatz zu maximieren.



Konsistent

Wir halten unsere Verpflichtungen ein. Um eine gleichbleibende Servicequalität zu gewährleisten, ermöglichen wir unseren Mitarbeitern im Kundenservice und im technischen Support kontinuierliche Lern- und Wachstumsmöglichkeiten.



Transparent

SuperStaff fördert eine Kultur der Offenheit und Transparenz in allen Aspekten unserer Tätigkeit. Wir geben unseren Agenten zeitnahes und ehrliches Leistungsfeedback. Ebenso pflegen wir eine offene Kommunikation mit unseren Kunden.



 **Operational HQ:**
Philippines
9F 6780 Building, Ayala Ave.
Makati, Metro Manila

 info@superstaff.com
 **USA:** 1-844-92-SUPER
 **Sales:** (610) 421-1162

 SuperStaffPhilippines

 superstaff-bpo

 SuperStaffPH