





Hochwertiger Kundenservice ist ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal für Unternehmen aller Branchen. Mit dieser Entwicklung gehen kapazitäre und budgetäre Herausforderung einher.

Outsourcing des Kundenservices oder Teile davon sind eine effektive Lösung. So können Unternehmen den steigenden Kundenerwartungen gerecht werden und sich voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.

Als ein Unternehmen der Medien-Gruppe Neue Westfälische in Bielefeld steht ProMediaService für Qualität, Verantwortungsbewusstsein und eine hohe Kundenservice-Expertise. Im branchenübergreifenden Call Center stehen wir Ihnen als Dialogmarketing-Profi mit einer umfassenden, zeitgemäßen Gestaltung Ihrer Kundenkommunikation zur Seite. Am Telefon und digital.

# Ihre Vorteile auf den Punkt



## Zeitersparnis

Entlasten Sie Ihre Mitarbeiter von Routinearbeiten und lassen Sie Ihr Unternehmen z.B. von dem professionellen Telefon-Service eines Call Centers unterstützen.



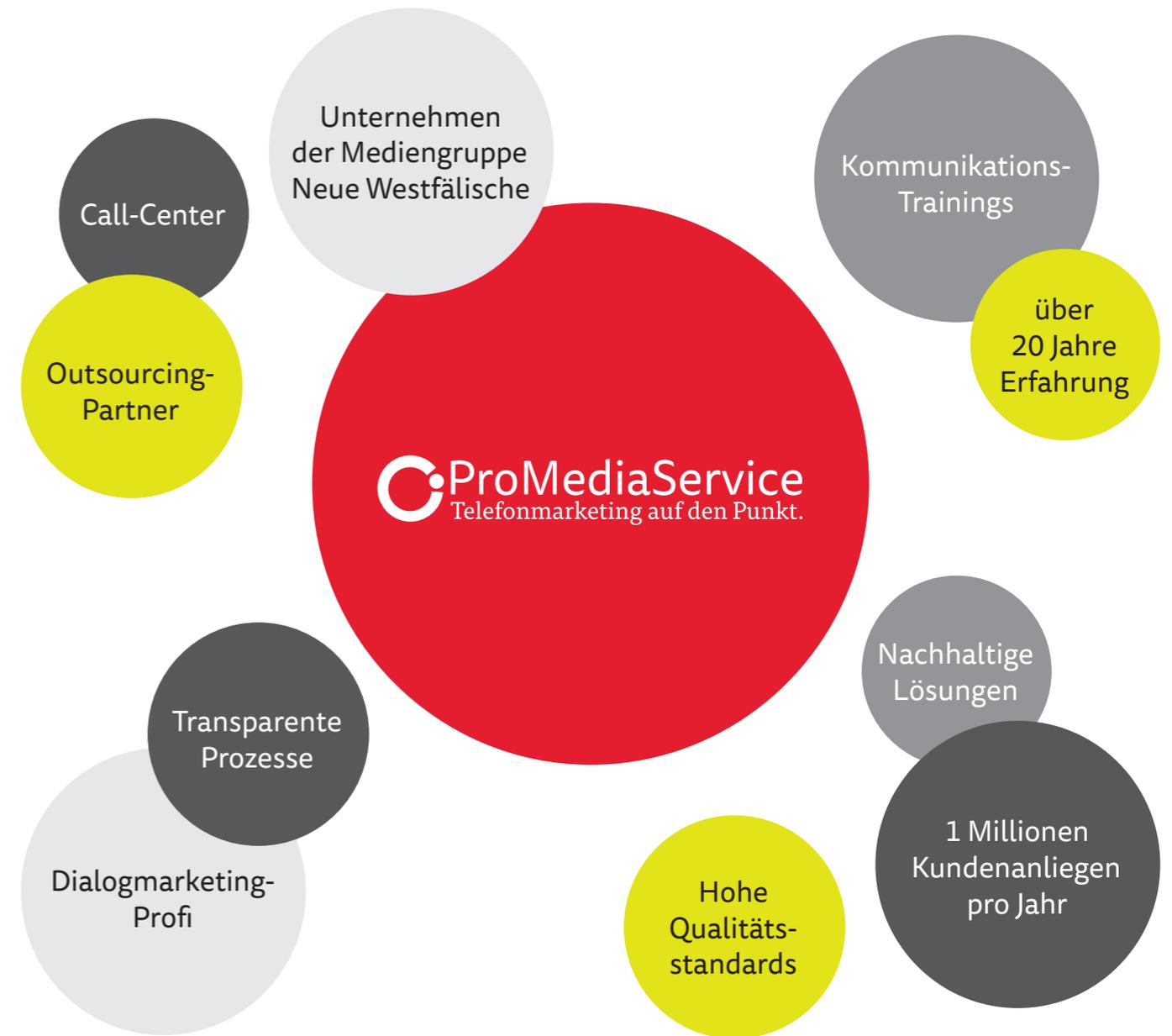
## Kosteneffizienz

Ihr Wirtschaftsjahr unterliegt Schwankungen? Sie brauchen Unterstützung nur in bestimmten Zeiträumen? Sprechen Sie mit uns. Wir machen Ihnen gerne ein aktionsbedingtes Angebot.



## Qualität

Unsere Mitarbeiter sind dank jahrelanger Erfahrung und guter Aus- und Weiterbildung echte Kommunikationsprofis. Sie gehen verantwortungsvoll mit Ihrer Marke um. Qualitätsmanagement wird bei uns großgeschrieben.





**Inbound-Marketing**  
Leistungen | Seite 8



**Outbound-Marketing**  
Leistungen | Seite 10



**Training/Schulung**  
Leistungen | Seite 12



**Philosophie**  
Unternehmen | Seite 14



## Leistungen

# Mit Qualität und Individualität zum Erfolg

## Leistungen

Ob mittelständisches Unternehmen oder Konzern, Produkt oder Dienstleistung: Gerade die Kombination aus guter Kommunikation und Service ist ausschlaggebend für eine hohe Kundenzufriedenheit.

Bei uns gibt es keine Lösungen von der Stange. Hohe Qualität, Individualität und Transparenz sind uns sehr wichtig. Gemeinsam mit Ihnen als Partner betrachten wir Ihre Anforderungen ganzheitlich und entwickeln so ein maßgeschneidertes Kommunikations-Konzept für Ihr Unternehmen.

Was können wir für Sie tun?  
Ob Betreuung Ihres Bestellservices, After Sales oder Service-Hotline. Aber auch Neukundenakquise, Care Calls oder Außendienststeuerung: Unser Leistungs-Portfolio im In- und Outbound ist umfangreich und wird individuell an Ihr Unternehmen angepasst.

Ein weiterer essenzieller Baustein unseres Dienstleistungs-Portfolios ist unser Kommunikations-Training. In praxisnahen Workshops bieten wir Ihnen und Ihren Mitarbeitern verschiedene Themenschwerpunkte an, wie spezifische Verkaufs-Trainings, z.B. im aktiven Telefonverkauf, Rhetorik, Zeit- und Selbstmanagement, aber auch Reklamationsmanagement.



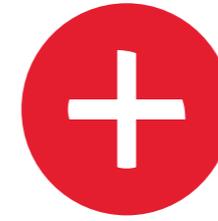
## Inbound-Marketing

# Für unsere Partner im Dialog

Kunden erwarten ein sehr hohes Qualitätsniveau im Kundenservice. Egal, ob am Telefon oder per eMail. Besonders wenn sich Kunden bereits für ein Produkt oder eine Dienstleistung entschieden haben, ist ein dazugehöriger kompetenter Service umso wichtiger.

Ihnen fehlen Zeit und Kapazität, sich als Unternehmen um einen hochwertigen Service für Bestandskunden selbst zu kümmern? Sie benötigen externe Unterstützung, z.B. im Bestellservice, bei der Durchführung Ihrer Care Calls oder im Reklamationsmanagement?

Dann ist ProMediaService ein kompetenter Partner für Sie. Unsere fortlaufend geschulten Kommunikationsprofis sprechen Ihre Sprache und liefern Ihren Kunden somit eine beständig hohe Qualität im Kundenservice.



## Vorteile Outsourcing

**Planbarkeit**  
Kosten und Umfang.

**Qualität**  
Interne Coaches schulen unsere Mitarbeiter für Sie - kontinuierlich und bedarfsgerecht.

**Professionalität**  
Freundliche und kompetente Präsentation Ihres Unternehmens.

**Loyalität**  
Eine hohe Kundenzufriedenheit steigert Weiterempfehlungen und die Loyalität zu Ihrem Unternehmen.

**Flexibilität**  
Bedarfsorientierte Lösungen.



## Ihre Anforderungen Unsere Lösungen

**Kunden-Service-Center**

**Bestellservice**

**Info-Service,**  
z.B. Telefonzentrale

**Reklamations-Hotline**

**Spezial-Hotline**

**Anzeigenberatung und  
-aufnahme**



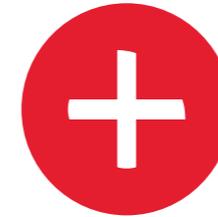
## Outbound-Marketing

# Dialog mit Ihren zukünftigen Kunden

Die Branchen unserer Kunden sind genauso vielfältig wie das Portfolio unserer Dienstleistungen selbst.

Im Outbound-Marketing geht es darum, Ihre zukünftigen Kunden von Ihrem Produkt oder Ihrer Dienstleistung zu begeistern. Feingefühl und kompetente Argumentation kommen in diesem Bereich besondere Bedeutung zu. Denn schließlich möchten wir Ihre zukünftigen Kunden mit Transparenz von der Qualität Ihres Unternehmens überzeugen.

Egal ob es um Neukundenakquise, After-Sales-Service oder Steuerung Ihres Außendienstes geht: Die Anforderungen im Outbound-Marketing sind vielfältig und anspruchsvoll. ProMediaService weiß dank seiner über 20-jährigen Erfahrung, mit welcher individuellen Strategie Ihre Herausforderung zu hervorragenden Ergebnissen führt.



## Vorteile Outsourcing

### Planbarkeit

Kosten und Umfang bestimmen  
Ihre Anforderungen.

### Qualität

Kontinuierliches und bedarfsgerechtes  
Coaching unserer Mitarbeiter.

### Professionalität

Freundliche und kompetente Kommunikation  
im Namen Ihres Unternehmens.

### Umsatz

Eine qualitativ hochwertige Ansprache  
zukünftiger Kunden zahlt positiv  
auf Ihren Umsatz ein.

### Flexibilität

Bedarfsorientierte Lösungen für  
Ihre Vertriebs-Strategie.



## Ihre Anforderungen Unsere Lösungen

### After-Sales-Service

### Neukundenakquise

### Adressqualifizierung

### Kundenbetreuung

### CATI Befragung

### Terminvereinbarung für Ihren Außendienst

### Verkauf von Produkten und Dienstleistungen



## Training/Schulung

# Coaching vom Profi

Gesprächsführung, Argumentationsketten, Fragetechniken. Bei uns dreht sich alles um das Thema Kommunikation.

Möchten auch Sie unsere Erfahrungen als Wettbewerbsvorteil für Ihr Tagesgeschäft nutzen? Haben Sie den Eindruck, dass Ihre Mitarbeiter Unterstützung z.B. im aktiven Telefonverkauf oder Zeit- und Selbstmanagement benötigen?

Mit unseren kommunikations- und persönlichkeitsfördernden Trainings haben wir speziell für unsere Partner verschiedene Workshop-Modelle entwickelt. Für mehr kommunikative Strahlkraft und höhere Effizienz in Ihrem Unternehmen.

Genauso individuell wie Ihr Unternehmen und Ihre Branche selbst stimmen Sie mit unseren Coaches Inhalte, Erwartungen und Ziele ab.

Was Sie noch über unsere Coaches wissen sollten? Sie sind Kommunikations-Experten auf ganzer Linie. Sie schulen nicht nur unsere eigenen Mitarbeiter kontinuierlich, sondern qualifizieren sich auch selbst regelmäßig weiter.

Und noch etwas: Zu den Trainings kommen wir gern in Ihr Unternehmen oder Sie besuchen uns in unseren Büroräumen in Bielefeld. Auf die Plätze, Workshop, los!

## Kommunikations- trainings

### Gesprächstechniken am Telefon

Die Teilnehmer erkennen den Einfluss ihres Gesprächsverhaltens auf den telefonischen Kundenkontakt. Sie sind in der Lage, das Gespräch professionell zu steuern und ihrem Gegenüber kundenorientiert weiterzuhelfen.

### Aktiver Telefonverkauf

Die Teilnehmer sind für die spezifischen Anforderungen des Aktiven Telefonierens sensibilisiert und können anhand der Planungs- und Gesprächstechniken ihre Gespräche strukturiert, zielorientiert und abschlussicher führen.

### Emotionales Reklamationsmanagement

Die Teilnehmer betrachten schwierige Gespräche und Reklamationen aus einem anderen, positiven Blickwinkel. Sie steuern das Gespräch individuell und lösungsorientiert, können anschließend leichter mit den eigenen Stressoren umgehen.



Mehr Details zu Schulungsinhalten  
finden Sie unter:  
[www.pro-media-service.de](http://www.pro-media-service.de)

## Persönlichkeits- fördernde Trainings

### Businessknigge

Aspekte im beruflichen Miteinander.

### Präsentationstechniken

Vor einer Gruppe von Zuhörern eine inhaltlich klar strukturierte und emotional-persönlich ansprechende Präsentation halten.

### Standpunkte selbstsicher vertreten

Fachliche Argumente, verbindliches Auftreten und der richtige Einsatz von Gesprächstechniken.

### Strukturierte Meetings

Teilnehmer aktiv in Besprechungen einbeziehen und im vorgegebenen Zeitfenster zu Ergebnissen kommen.

### Konfliktmanagement

Entspannter und produktiver Umgang in konfliktgeladenen Situationen.

### Zeit- und Selbstmanagement

Techniken und Steuerungsmöglichkeiten für einen stressfreieren Alltag.

### Train the Trainer

Grundzüge für ein effektvolles Mitarbeitercoaching.



Unsere

Unternehmensphilosophie



1

Die Qualität –  
Unser Anspruch

Wir sehen unsere Kunden als Partner. Die Zusammenarbeit ist von Transparenz geprägt. Unsere Mitarbeiter schaffen auf dieser vertrauensvollen Basis Kundenservice-Erlebnisse in höchster Qualität und mit viel Herzblut - jeden Tag.

2

Das Miteinander –  
Unser Verständnis

Unseren Mitarbeitern eine vertrauensvolle, offene Unternehmenskultur zur Entfaltung ihrer Passion und Förderung ihrer Professionalität zu bieten, ist unser Selbstverständnis. Unsere Werte stellen die Basis dafür: Respektvoller Umgang, Zusammenhalt, Offenheit, Spaß und Hilfsbereitschaft.

3

Das Team –  
Unsere Kompetenz

Gemeinsam sind wir stark. Wir glauben: Erfolg basiert nicht nur auf dem Engagement eines Einzelnen. Im Team setzen wir die Projekte unserer Kunden kooperativ und professionell um.

4

Unsere Kunden –  
Unser Anliegen

Unsere partnerschaftlichen Kundenbeziehungen sind von Dialog und Transparenz geprägt. Nur gemeinsam können erfolgreiche Strategien erarbeitet werden. Daraus entsteht ein Mehrwert, der sowohl auf den Erfolg des Kunden als auch auf unsere eigene Wettbewerbsfähigkeit einzahlt.



Nichts ist so einfach  
und gleichzeitig so  
komplex wie der Dialog  
zwischen zwei Menschen.

Anonym

Wir freuen uns  
auf Ihren Anruf:

0521 / 52 92-0

**ProMediaService GmbH**

Geschäftsführer: Christian Müller | Kunden-Service-Center | Feilenstraße 31 | 33602 Bielefeld  
Tel. 0521 52 92-0 | Fax 0521 52 92 70-1 | kontakt@pro-media-service.de | [www.pro-media-service.de](http://www.pro-media-service.de)