

▶▶ Trotz unsicherer Aussichten - gelungener Aufbruch in die Zukunft

Der wirtschaftliche Ausblick scheint mittlerweile besser zu sein, wobei die Langzeitfolgen auf unsere Wirtschaft noch nicht vollständig abzusehen sind. Diese Entwicklung ist aber auch durch sich verändernde Umweltanforderungen begleitet, in denen frei nach Darwin viel Neues entsteht und viel Altes verdrängt wird. Qualität entscheidet dabei, wer und was bleibt und für die Zukunft gerüstet ist.

Die Grundidee von HARRI112 ist es, den Autohäusern ein extrem effektives aber kostengünstiges sowie personalsparendes Kundenbindungs-Instrument zur Verfügung zu stellen.

Hierzu bietet HARRI112 den Autofahrern (IHREN Autohauskunden) eine unkomplizierte, schnelle und professionelle Schaden- und Unfall-Hotline mit 24 Stunden Erreichbarkeit im Namen IHRES Autohauses. Mit dem Ziel natürlich, den Kunden langfristig durch Zufriedenheit ans Autohaus zu binden. Das Schadenfahrzeug landet in IHRER Werkstatt. HARRI112 arbeitet nur und ausschließlich im Namen des Auftraggebers.

Der Auftraggeber (das Autohaus) bestimmt dabei die Vorgehensweise:

- Wie groß ist der Abschleppradius?
- Welches Abschleppunternehmen wird beauftragt?
- Ab wann greift die Assistance-Abwicklung?
- Wird ein Mietfahrzeug zur Verfügung gestellt?
- Wo wird das Fahrzeug im Falle einer Panne- oder eines Unfalls hingebracht?

HARRI112 nimmt den Vorgang auf, protokolliert Details, kümmert sich um die Schadensabwicklung und informiert den Auftraggeber (das Autohaus) per Fax, E-Mail und/oder SMS. Dabei arbeitet HARRI112 stets versicherungsunabhängig und neutral.

An dieser Stelle spielt der angeschlossene „zweite Teil“ der Rufumleitung HARRI112 eine entscheidende Rolle: Das Servicecenter in Hamburg.

Vertriebsleiter Christoph Burgert: „Der Kommunikationsprozess mit dem Kunden muß dynamisch und langfristig angelegt sein und es ist wesentlich, sich um die Kunden zu kümmern und sie zu halten. Ein Abbruch der Kommunikation bedeutete einen Nettoverlust an Einnahmen“.

So gesehen ist das Servicecenter/Callcenter von HARRI112 der wesentliche Erfolgsfaktor für die erfolgreiche Tätigkeit des Unternehmens.

Etwa 45 Mitarbeiter sorgen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr dafür, dass Ihre Kunden versorgt werden.

Egal ob das Kundenanliegen die Öffnungszeiten betrifft, einen Gebrauchtwagen, eine Panne oder einen Unfall – es wird dem Kunden so professionell geholfen, wie Sie es tagsüber tun würden.

Vorraussetzung für dieses beherzte und logistisch saubere Handeln ist ein so genannter Einrichtungsfragebogen, indem sämtliche Parameter des Autohauses abgefragt werden.

So werden z.B. neben Öffnungszeiten und Ansprechpartnern auch konkrete Sonderrufnummern, Abschleppfahrzeuge sowie eine Mietwagenfirma hinterlegt.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor hierbei ist das Personal.

HARRI112 legt bei der Personalrekrutierung sehr viel Wert auf die Auswahl der Mitarbeiter. So werden vornehmlich Personen aus der Autovermietung, Autohäusern sowie generell Auto-affine Menschen ausgewählt, um dann kompetent und mit dem nötigen Fingerspitzengefühl jegliche Frage Ihre Kunden zu beantworten.

Hinzukommt, dass alle Mitarbeiter zu jeder Zeit über Neuerungen oder auch kurzfristige Veränderungen informiert sind und regelmäßige Schulungen zur Qualitätssicherung stattfinden.

HARRI112 achtet sehr stark auf berufliche Fortbildungsprogramme: So bildet HARRI112 seit letztem Jahr vier jungen Menschen im Bereich Kfm. zum Dialogmarketing aus, um sie speziell auf die eigenen Anforderungen zu schulen.

Da HARRI112 ausschließlich für die Automobilbranche tätig ist, bekommt jeder Anrufer das Gefühl, direkt vom Autohaus oder dem Leasingunternehmen betreut zu werden.

Das Unternehmen ist individuell ausgerichtet und kann deshalb direkt auf Besonderheiten und Wünsche der Kunden eingehen. „Feedback, damit wir noch besser werden, enger Kontakt mit den Autohäusern ist dabei enorm wichtig“ ◀◀

HARRI112

Rund um die Uhr geöffnet

HARRI112 Holger Wesselmann GmbH
Küsterkamp 1 · 25355 Barmstedt

Telefon (04123) 921 96 - 0
Telefax (04123) 921 96 -91

www.harri112.com · info@harri112.com



Christoph Burgert: Leitung Vertrieb