



## Call- und KommunikationsCenter

Qualifizierte Ansprechpartner und direkte Kontaktmöglichkeiten sind im Dienstleistungsgeschäft eine Selbstverständlichkeit. Deshalb verfügen die Pfalzwerke über ein modernes und leistungsfähiges Call- und KommunikationsCenter. Im Durchschnitt vergehen weniger als 10 Sekunden, bis ein Anrufer einen qualifizierten und engagierten Ansprechpartner findet. Diesen kundenfreundlichen Service übernehmen wir gerne auch für Ihr Versorgungsunternehmen.

### > Unsere Leistungen

- Qualifizierte Beratung Ihrer Kunden am Telefon
- Beantwortung von Kundenanfragen, Änderungsmitteilungen, Beschwerden etc.
- Unterstützung bei Kapazitätsengpässen
- Kampagnenbegleitender Einsatz des CallCenters
- Statistische Auswertungen

### > Ihre Vorteile

- Nutzung von Synergieeffekten zur Kostensenkung
- Stärkung Ihrer Kundenbindung durch bessere Erreichbarkeit
- Senkung Ihres Personalaufwands



## Marketing und Vertrieb

Im Beratungsbereich Marketing und Vertrieb decken wir alle Kompetenzfelder der Marktbearbeitung ab: Definition von Produkten und Marken, Preisgestaltung, Werbung und Vertrieb. Diese sollten nicht voneinander unabhängig bearbeitet werden. Deshalb ist unsere ganzheitliche Beratung so erfolgreich.



## > Unsere Leistungen



### Konzeptionelle Unterstützung

- Aufbereitung und Bereitstellung von Marktinformationen
- Erstellung von Produkt- und Angebotskonzepten, Preisstrukturen und Preismodellen für alle Kundengruppen
- Erstellung kundenspezifischer Musterverträge
- Beratung bei der Planung, Gestaltung und Umsetzung von Werbemaßnahmen

### Operative Unterstützung

- Durchführung von Werbemaßnahmen
- Unterstützung in der Betreuung von Key Accounts, Bündel- und Kettenkunden
- Übernahme einzelner Kunden im Namen und auf Rechnung des kommunalen Versorgers
- Übernahme von Vertriebsaktivitäten des kommunalen Versorgers

## > Ihre Vorteile

- Wirtschaftliche Abwicklung von Kundenbindungs- und Vertriebsmaßnahmen
- Langfristige Kundenbindung
- Sicherung Ihrer Selbstständigkeit und Wettbewerbsfähigkeit



## Ideenmanagement

Gute Ideen sind die beste Energie – und ein entscheidender Wettbewerbsvorteil im Kampf um Marktanteile. Auf Basis dieser Erkenntnis fördern wir systematisch das Finden, Weiterentwickeln und Verwerten neuer Ideen. Einfache Handhabung, schnelle Entscheidungen und faires Auszeichnen von Sonderleistungen kennzeichnen unseren Weg. Die gesammelten Erfahrungen stellen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Nutzen Sie die Kreativität Ihrer Mitarbeiter, um Ihren Unternehmenserfolg zu sichern.

### > Unsere Leistungen

- Implementierung und Weiterentwicklung geeigneter Verfahren in Ihrem Unternehmen (Geschäftsprozess-Modell, Betriebsvereinbarung, Anreizsysteme)
- Vermittlung von Marktpartnern bei der Ideenverwertung
- Marktbeobachtung und Lizenzierung von Verbesserungsideen
- Externe Bearbeitung von Vorschlägen und Erfindungen (inkl. Schutzfähigkeits-/Schutznotwendigkeitsprüfung, Anteilsfaktorermittlung, Marktpartnerwahl, Finanzierung, Umsetzung der Idee in Teilfunktion oder als Komplettleistung)

### > Ihre Vorteile

- Motivation Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch das Mitwirken an einem fortschrittlichen Unternehmen
- Realisierung optimierter Abläufe und Verfahren sowie wirtschaftlicher Vorteile
- Nutzung erprobter Methoden
- Steigerung Ihrer Wettbewerbsfähigkeit

