

MARKETING: KUNDENDIALOG RUND UM DIE UHR

VOICE MAIL

Unter Voice-Mail versteht man die Übermittlung von Informationen durch Stimmenspeicherung. Ähnlich wie bei einem Anrufbeantworter spricht der Kunden seinen Wunsch oder sein Problem auf Band. Das geht wesentlich schneller als das Schreiben eines Briefes und die Information ist im Unternehmen direkt verfügbar, da der Postweg entfällt.

Über die Möglichkeit der Voice-Mail kann ein Unternehmen ebenfalls Informationen übermitteln. So kann der Kunde beispielsweise durch Drücken bestimmter Zifferntasten zwischen Informationen bestimmter Fachgebiete wählen. Die Möglichkeit zur Voice-Mail kann gebührenfrei oder entgeltlich angeboten werden. Der Kunde erhält Auskünfte über Produkte, Preise, Preisvergünstigungen und vieles mehr.

FAX ON DEMAND

Immer mehr Unternehmen greifen auf die Möglichkeiten der Fax-Informationssysteme zurück. Dabei werden Prospekte per Faxgerät direkt zum Kunden geschickt. Aber auch der Kunde hat die Möglichkeit, mit seinem Faxgerät Informationen eines Unternehmens abzurufen. Diesen Abruf schriftlicher Informationen nennt man Fax auf Anforderung, Faxpoling oder Fax On Demand. Mittlerweile kann man so Messeinformationen, Last-Minute-Angebote, Fragebögen, Produktübersichten, Programmangebote, Gebrauchsanleitungen, Preislisten und Nachrichten einholen. Der Kunde kann rund um die Uhr schnell Informationen abrufen, die ihn wirklich interessieren. Nebeneffekt für das Unternehmen: Die Gebühren bezahlt der Anrufer.