Telekom CR-Wissen

Innovationen für einen besseren Service: "Concierge Service"

Wenige Tage nach Eingang eines Auftrags zum Anbieterwechsel meldet sich der persönliche Berater telefonisch bei Kundinnen und Kunden und informiert sie über den weiteren Ablauf und Kontaktmöglichkeiten. Sollte der persönliche Berater die Kunden nicht erreichen, erhalten sie alle wichtigen Informationen per SMS oder E-Mail. Der persönliche Berater informiert regelmäßig über den aktuellen Status des Auftrags. Bei Rückfragen, Wünschen oder Änderungen erreichen die Kunden ihren persönlichen Berater sogar per SMS. So gelingt ein reibungsloser Wechsel zur Telekom.

© 2024 Deutsche Telekom AG