

@FRIENDS  
GmbH & Co. KG  
Marktstrasse 7\_7a  
33602 Bielefeld  
Telefon 05 21\_96 97\_0  
Fax 05 21\_96 97 100  
info@friends-bielefeld.de  
www.friends-bielefeld.de



@FRIENDS  
GmbH & Co. KG  
Theodor-Heuss-Str. 5a  
38122 Braunschweig  
Telefon 05 31\_88 66\_0  
Fax 05 31\_88 66 100  
info@friends-braunschweig.de  
www.friends-braunschweig.de

## **@Friends GmbH & Co. KG**

### **Maßgeschneiderte Telefonmarketing- und Trainings-Leistungen von der Analyse bis zur erfolgreichen Zielerreichung**

Marketing und Vertrieb haben in den 90er Jahren eine grundlegende Wandlung erfahren. Nur auf billig setzende Massenmärkte sind out. Die „neuen Verbraucher“ kaufen sehr eigenständig und differenziert. Ausschlaggebend sind dabei u.a. die „weichen Faktoren“ Service und Erreichbarkeit. Eine genau auf die Zielgruppe abgestimmte, serviceorientierte Kommunikation ist daher immer öfter das Zünglein an der Waage bei der Kaufentscheidung. Und genau hier setzt das Know-How von @Friends ein. Der am 9.9.99 in Bielefeld gegründete Kommunikationsdienstleister hat sich auf Telefonmarketing, Consulting und Training, vor allem im Call-Center-Bereich spezialisiert. Gründer und Geschäftsführer Marc Gobbetto stellt die Kernkompetenz seines Unternehmens vor: „Als inhabergeführte Organisation haben wir unseren Schwerpunkt auf Verkaufsthemen gelegt und erzielen darin für unsere Kunden ausgezeichnete Ergebnisse. Nur wenige Agenturen trauen sich an das Thema "Verkauf am Telefon" wirklich heran und schaffen es vor allem, Verkaufen als etwas Positives und Angenehmes zu sehen. @Friends hat dies – auch mit Unterstützung unseres siebenköpfigen Trainer-Teams - geschafft und zählt heute zu den führenden Call-Centern in diesem Bereich.“

Derzeit betreibt @Friends in Bielefeld und Braunschweig eigene Call-Center mit jeweils fast zweihundert Mitarbeitern. Geplant ist, noch ein weiteres Call-Center dieser Größe zu integrieren. Außerdem wird darüber nachgedacht, eine kleinere Spezial-Agentur hinzuzunehmen, um auch in beratungs- und erklärungsbedürftigen Themen wirken zu können. Dieses Spezial-Team soll als eine Art Task-Force für die Auftraggeber wirken. Basierend auf der eigenen täglichen Praxis gibt @Friends sein Wissen in Form von maßgeschneiderten Seminaren auch an andere Unternehmen weiter. Dabei ist @Friends auf keine bestimmte Branche festgelegt. Zu den Kunden im Telefonmarketing und im Training gehören kleine und mittelständische Betriebe ebenso wie große Unternehmen und führende Markenartikelhersteller. Dementsprechend unterschiedlich sind die Aufgaben, sei es, dass ein komplett neues Call-Center vom ersten Möbel bis zum ersten Auftrag aufgebaut wird oder dass langjährige Verkaufs-Mitarbeiter in kundenorientierter Kommunikation trainiert werden.

Nach den Hauptvorteilen von Telefonmarketing befragt, führt Gobbetto folgendes an: „Kein Medium ist - neben dem persönlichen Besuch, der heute kaum noch finanzierbar ist - direkter und persönlicher als das Telefon. Man kann heute auch komplexe Themen am Telefon vermarkten, Unternehmen die Türen öffnen und direkt am Telefon verkaufen. Interessenten, die uns besuchen und die Arbeit im Call-Center erstmalig live erleben, sind immer wieder überrascht und begeistert, wie positiv, angenehm und erfolgreich wir am Telefon sind.“

Persönlich haftende  
Gesellschafterin:  
@FRIENDS  
BETEILIGUNGS GMBH  
Amtsgericht Bielefeld  
HRA 36540  
@FRIENDS  
GMBH & CO. KG  
Amtsgericht Bielefeld  
HRA 13957  
Geschäftsführer:  
Marc Gobbetto,  
Heike Ehlers,  
Erika Haack,  
Wolfram Dura

@FRIENDS  
GmbH & Co. KG  
Marktstrasse 7\_7a  
33602 Bielefeld  
Telefon 05 21\_96 97\_0  
Fax 05 21\_96 97 100  
info@friends-bielefeld.de  
www.friends-bielefeld.de



@FRIENDS  
GmbH & Co. KG  
Theodor-Heuss-Str. 5a  
38122 Braunschweig  
Telefon 05 31\_88 66\_0  
Fax 05 31\_88 66 100  
info@friends-braunschweig.de  
www.friends-braunschweig.de

Durch die große Medienvielfalt im Kunden-Kontakt (Besuch, Telefon, Email, Brief, Fax, Internet, Videokonferenz) werden die Aufgabenstellungen immer komplexer. Damit steigen automatisch die Anforderungen an die Mitarbeiter. Das gilt für alle im Kundenkontakt stehenden Unternehmen. Deshalb müssen Betriebe ihr Personal regelmäßig in kompetenten und praxisorientierten Trainingsmaßnahmen schulen, denn nur so bleiben sie weiterhin wettbewerbsfähig. Lediglich auf technische Innovation zu setzen, ist, so Gobbetto, der falsche Weg: „Selbst modernste Technik – beispielsweise perfekte Roboterstimmen – wird nie den Mitarbeiter im Service, im Verkauf und am Telefon ersetzen, denn Menschen sprechen nun mal am liebsten mit Menschen.“

Persönlich haftende  
Gesellschafterin:  
@FRIENDS  
BETEILIGUNGS GMBH  
Amtsgericht Bielefeld  
HRA 36540  
@FRIENDS  
GMBH & CO. KG  
Amtsgericht Bielefeld  
HRA 13957  
Geschäftsführer:  
Marc Gobbetto,  
Heike Ehlers,  
Erika Haack,  
Wolfram Dura