



FRIENDS

partner für kundenfindung und kundenbindung



FRIENDS

partner für kundenfindung und kundenbindung

Philosophie  
Outbound-Telemarketing  
Inbound-Telemarketing  
Referenzen  
Fakten

**@FRIENDS GmbH & Co. KG**

**CallCenter Bielefeld**

Marktstraße 7-7a

33602 Bielefeld

**CallCenter Braunschweig**

Theodor-Heuss-Straße 5a

38122 Braunschweig

**Telefon** 0800\_585 0 586

**Telefax** 0521\_96 97\_115

**Email** [info@friends-telemarketing.de](mailto:info@friends-telemarketing.de)

**Web** [www.friends-telemarketing.de](http://www.friends-telemarketing.de)

**Kommunikation @FRIENDS**

**Kunden finden – Kunden binden**

[www.friends-telemarketing.de](http://www.friends-telemarketing.de)



# Philosophie

**Philosophie**

Outbound-Telemarketing

Inbound-Telemarketing

Referenzen

Fakten

# Der Ton macht die Musik, angemessene Kommunikation für Ihren unternehmerischen Erfolg.

---

Willkommen @FRIENDS, dem Partner für Kundenfindung und Kundenbindung. Mit über 450 Mitarbeitern in den CallCentern in Bielefeld und Braunschweig ist @FRIENDS einer der führenden Kommunikationsdienstleister in Deutschland. Ein Management- und Call-CenterAgent-Team mit fundierter Erfahrung ist Ihr Garant für eine Zusammenarbeit, die messbare Erfolge für Ihre Unternehmensziele liefert.

Am Anfang einer guten Zusammenarbeit steht das Kennenlernen Ihrer Wünsche und Anforderungen. Die richtigen Mittel zum richtigen Zweck einzusetzen setzt die Fähigkeit voraus, zuhören und verstehen zu können. @FRIENDS ist als Ihr Partner offen und kritisch – und dabei immer professionell. In den Bereichen Telemarketing und Training erarbeiten wir für Sie innovative, kreative Konzepte von hoher Wirksamkeit – pragmatisch und realisierbar. Auch den Aufbau einer neuen Service-Organisation in Ihrem Haus übernehmen wir unter Berücksichtigung Ihrer individuellen Anforderungen.

@FRIENDS arbeitet dabei branchenübergreifend. Sei es bei der Konzeption und Durchführung einzelner Marketingaktionen oder der langfristigen Integration unserer Leistungen in Ihre bestehenden Marketing- und Vertriebsstrukturen: Unternehmen unterschiedlichster Branchen setzen auf die Kommunikation @FRIENDS. Dabei gelten wir aufgrund der hohen emotionalen und fachlichen Kompetenz unserer Teams als der Spezialist für den erfolgreichen Telefonverkauf, denn wir erreichen mit unserer Kommunikation die sensiblen Stellen Ihrer Zielgruppen. Auf diese Weise definieren wir seit 1999 Qualität im CallCenter-Markt neu.

@FRIENDS setzt auf Qualifikationen, die überzeugen. Unsere hausinterne @FRIENDS-Akademie gewährleistet permanent die fachliche und kommunikative Kompetenz aller Mitarbeiter durch praxisbasierte Ausbildungen und Coachings sowie gezielte Entwicklungs-Trainings. So sind wir stets in der Lage, Ihr Unternehmen bedarfsgerecht zu begleiten.

---

**Das ist der Unterschied zwischen "Beratung" und "gut beraten sein" und das verstehen wir unter Kommunikation @FRIENDS.**



# Outbound-Telemarketing

Philosophie

**Outbound-Telemarketing**

Inbound-Telemarketing

Referenzen

Fakten

# @FRIENDS spricht die Sprache Ihrer Kunden.

---

@FRIENDS kommuniziert in der Sprache Ihrer Kunden und Interessenten. Durch die Fokussierung auf die Bereiche Verkauf und Vertrieb ist @FRIENDS der Spezialist für den erfolgreichen Telefonverkauf und die effektive Vertriebsunterstützung. Wir "führen" Gespräche mit Ihren Kunden aktiv und schöpfen dabei alle Möglichkeiten sensibler und umsatzsteigernder Kommunikation am Telefon aus.

Von der Neukundenakquisition bis zur Messenachbereitung: @FRIENDS ist Ihr kompetenter CallCenter-Dienstleister in allen Bereichen des Outbound-Telemarketing. Auch Full-Service-Leistungen im Rahmen einer Gesamtkonzeption von Kundenfindungs- und Kundenbindungsprogrammen gestalten wir unabhängig durch den Einsatz eigener Leistungsteams oder in Kooperation mit professionellen Partnern.

Ihre Kunden hören den Unterschied: @FRIENDS setzt bei all seinen Telemarketing-Lösungen auf fachliche und kommunikative Nähe zu Ihren Kunden.

## **Unsere Leistungen:**

- » Telesales
- » Potential-Analysen
- » Adressqualifizierungen und Adressklassifikationen
- » professionelle Vertriebsunterstützung
- » Neukundenakquisition
- » Terminvereinbarungen
- » Kundenbetreuung
- » Messenvorbereitung und -nachbereitung
- » Begleitung von Produktneueinführungen oder -relaunches
- » temporäre oder dauerhafte Übernahme vakanter Verkaufsgebiete
- » Begleitung von Mailing-Kampagnen
- » Cross-Selling und Up-Selling Aktionen im Bestandskunden-Segment

---

**Unsere Mitarbeiter sprechen die Sprache Ihrer Kunden – und werden verstanden.**

# Inbound-Telemarketing

Philosophie

Outbound-Telemarketing

**Inbound-Telemarketing**

Referenzen

Fakten

# Willkommen @FRIENDS.

## Was können wir für Sie tun?

---

Die Professionalität eines Unternehmens spiegelt sich immer auch im Umgang mit seinen Kunden und Interessenten. Erreichbarkeit, professionelle und serviceorientierte Beratung und das berühmte “offene” Ohr für alle Belange des Kunden sind heute mehr denn je ein zentrales Ziel erfolgreicher Unternehmen. Dabei ist der persönliche Dialog von Mensch zu Mensch, das “sich Zeit nehmen” für den Kunden und seine Bedürfnisse die wahre Königsdisziplin.

Für @FRIENDS steht der sensible Dialog im Mittelpunkt aller Telemarketing-Lösungen. Wir entwickeln Konzepte für CustomerCare-Leistungen, die speziell auf Ihr Unternehmen und Ihre besondere Kultur zugeschnitten sind.

- » Bestellannahme
- » Kundenberatung
- » Informationshotlines
- » Gewinnspiel-Telefone
- » Help-Desk-Lösungen
- » Reklamationsmanagement

Auch bei der Umsetzung Ihres Konzeptes in die Praxis ist @FRIENDS Ihr Partner in Sachen Kundenkommunikation – menschlich, professionell und ergebnisorientiert. Unsere Mitarbeiter sind das offene Ohr Ihres Unternehmens, wenn es um Betreuung und Begleitung Ihrer Kunden geht. Dabei gewährleisten wir höchste Qualifikation und Kompetenz durch unsere hausinterne @FRIENDS-Akademie sowie einen reichen Erfahrungsschatz aus vielen erfolgreichen Projekten.

@FRIENDS unterstützt Ihr Unternehmen in allen Fragen der Kommunikation - fundiert und mit messbarem Erfolg. Konzeption und Durchführung bedarfsgerechter CustomerCare-Leistungen, die Begleitung von Produktneueinführungen oder die Begleitung Ihres Unternehmens beim Gang an die Börse: @FRIENDS ist Ihr kompetenter CallCenter-Partner in sämtlichen Bereichen des modernen Inbound-Telemarketing.

- » Begleitung von Börsengängen
  - » Email-Management
  - » Co-Browsing
  - » 24-Stunden Service
  - » Multi-Channel-Prozesse
  - » Begleitung von Produktneueinführungen oder -relaunches
-

# Referenzen

Philosophie

Outbound-Telemarketing

Inbound-Telemarketing

**Referenzen**

Fakten

## Gute Kritiken sind ein erneuerbarer Rohstoff, wenn man in der Lage ist, den Unterschied zwischen Projekterfüllung und Projekterfolg zu erkennen.

Mobilfunkanbieter	<b>Vodafone D2</b>	Telesales-Aktivitäten im Privatkundengeschäft
Pay-TV	<b>Premiere</b>	Telesales-Unterstützung
Telekommunikation	<b>ARCOR AG</b>	Telesales-Aktivitäten im B2B- und B2C-Geschäft
Numismatik	<b>MDM GmbH &amp; Co. KG</b>	Telefonverkauf, Bestellannahme, Kundenbetreuung
Verlag	<b>Gruner &amp; Jahr</b>	Abonnentengewinnung für die Magazine Impulse und Capital; Begleitung von Marketingkampagnen im Neukunden- und Bestandskundenbereich
Verlag	<b>Axel Springer Verlag</b>	Abonnentengewinnung / Kündigungsmanagement
Buch-Club	<b>RM Buch und Medien Vertrieb GmbH</b>	Bestellannahme und Telefonverkauf
Philatelie	<b>Richard Borek KG</b>	Telefonverkauf an Sammler im Bereich Briefmarken, Kundenbetreuung und Bestellannahme
Fachliteratur	<b>Verlag für die deutsche Wirtschaft AG</b>	Telefonverkauf der gesamten Verlagsprodukte an Geschäftskunden
Immobilien-Portal	<b>ImmobilienScout24</b>	Vertriebsunterstützung
Verlagsgesellschaft	<b>Burda Verlag</b>	Aufbau eines Abonnenten-Pools
Markenartikel	<b>BOSCH Hausgeräte GmbH</b>	Begleitung des Deutschen Koch Grand Prix
Nahrungsmittel	<b>Nestlé AG</b>	Vertriebsunterstützung in alternativen Absatzkanälen
Numismatik	<b>IMM Münzinstitut GmbH</b>	Telefonverkauf an Sammler von Münzen und Medaillen, Bestellannahme, Kundenbetreuung
Numismatik	<b>Reppa Münzhandels GmbH</b>	Telefonverkauf an Sammlerkunden
Fachverlag	<b>Archiv Verlag GmbH</b>	Neukundengewinnung im Bereich historische Sammelprodukte
Abo-Verwaltung	<b>INTAN Media Service</b>	Neukundengewinnung und Kundenbetreuung im Zeitschriftenmarkt
Fachverlag	<b>Delius Klasing Verlag</b>	Abonnentengewinnung im Fachzeitschriftenmarkt
Nahrungsmittel	<b>Dr. Oetker KG</b>	Kundengewinnung und -betreuung im Bereich der alternativen Absatzkanäle für Tiefkühlprodukte
Übersetzungen	<b>Anaxagore</b>	Vertriebsunterstützung im europäischen Raum
Maßatelier	<b>Die Couturiers</b>	Vertriebsunterstützung
Arbeitsvermittler	<b>REGE Wirtschaftsförderungs GmbH</b>	Terminvereinbarung bei regionalen Wirtschaftsunternehmen
Beratung	<b>Jochems Ladendorf GmbH</b>	Interview-Begleitung internationaler Beratungsprojekte
Transport	<b>Cargolifter AG</b>	Internationale Vertriebsunterstützung zur Markteinführung
Markenartikler	<b>Melitta Haushaltsprodukte</b>	Begleitung von Marketing-Kampagnen für verschiedene Produktbereiche
Verlag	<b>Eniro Windhager Medien GmbH</b>	Vertriebsunterstützung

# Fakten

## @FRIENDS GmbH & Co. KG

### CallCenter Bielefeld

Marktstraße 7-7a  
33602 Bielefeld

### CallCenter Braunschweig

Theodor-Heuss-Straße 5a  
38122 Braunschweig

**Telefon** 0800\_585 0 586

**Telefax** 0521\_96 97\_115

**Email** [info@friends-telemarketing.de](mailto:info@friends-telemarketing.de)

**Web** [www.friends-telemarketing.de](http://www.friends-telemarketing.de)

## Geschäftsleitung

### Marc Gobetto

Geschäftsführender Gesellschafter

Marketing, Vertrieb, Verwaltung

### Heike Ehlers

Geschäftsführende Gesellschafterin

Operatives Telemarketing

### Erika Haack

Geschäftsführende Gesellschafterin

Operatives Telemarketing

### Wolfram Dura

Prokurist und Gesellschafter

IT und Entwicklung, Controlling

---

@FRIENDS beschäftigt aktuell circa 450 qualifizierte CallCenter-Agenten an den Standorten Bielefeld und Braunschweig. Auf rund 3.500 qm Gesamtfläche betreiben wir rund 250 computergestützte Telemarketing-Seats. Ein Führungs- und Verwaltungsteam von aktuell 50 Mitarbeitern ist Ihr Garant für die kompetente Steuerung der Projekte und die konsequente Verfolgung Ihrer Projektziele.

@FRIENDS setzt an allen Standorten auf modernste IT-Infrastruktur und professionelle TK-Lösungen im Bereich der ACD- und Dialer-Technologien. Eine Vernetzung der Standorte ist für uns ebenso selbstverständlich, wie der Einsatz neuer Medien und Methoden.

Durch den Einsatz der unternehmenseigenen Kontakt-Management-Software tele)data verfügt @FRIENDS über eine einzigartige Front-End-Lösung für die Bearbeitung komplexer Projekt-Themen. Ein Online-Informationssystem für alle Management- und Steuerungszahlen ermöglicht höchste Geschwindigkeit und Reaktionszeiten und ein umfassendes Reporting und Controlling Ihrer Projektergebnisse.

Last not least sichert unsere hausinterne @FRIENDS-Akademie eine fundierte Ausbildung und eine praxisorientierte und kompetente Weiterbildung aller Mitarbeiter für Ihren Erfolg.

---