

Die ultimative Call-Center- Skriptvorlage



Verwenden Sie diese anpassbare Vorlage, um Call-Center-Agent:innen und ihre Kundeninteraktionen zu unterstützen.

So verwenden Sie diese Vorlage:

- Wählen Sie die Folien aus, die Sie verwenden möchten
- Erstellen Sie eine Kopie dieser Datei, indem Sie zu Datei > Kopie erstellen > Ausgewählte Folien gehen
- Geben Sie die Informationen ein, die Sie hinzufügen möchten
- Laden Sie die Datei herunter und/oder drucken Sie sie aus

Inhaltsverzeichnis

3 Kundenbegrüßung

4 Wissenssammlung

5 Analyse

6 Allgemeine Maßnahmen

7 Varianten für spezifische Szenarien

8 Zusätzliche Varianten für spezifische Szenarien

9 Gesprächsabschlüsse



Kundenbegrüßung



Kund:innen mit bestehenden Profilen

Hallo, [Kundenname].

Hier ist [Name der Agent:in] von [Unternehmensname].

Dieser Anruf kann zu Schulungs- und Qualitätssicherungszwecken aufgezeichnet werden.

Vielen Dank, dass Sie Kund:in bei uns sind. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Neue Kund:innen oder Kund:innen ohne bestehende Profile

Hallo, hier ist [Name der Agent:in] von [Unternehmensname].

Dieser Anruf kann zu Schulungs- und Qualitätssicherungszwecken aufgezeichnet werden.

Bevor wir starten, darf ich bitte Ihren Namen und Ihre [Telefonnummer/Kontonummer/etc.] erhalten?

Fragen Sie bei Bedarf nach den bevorzugten Pronomen der Kundin oder des Kunden.

Wissenssammlung



Identitätsprüfung

Um Ihre Identität zu bestätigen, muss ich Ihnen ein paar Sicherheitsfragen stellen:

- [Sicherheitsfrage Nr. 1]
- [Sicherheitsfrage Nr. 2]

Wenn die anrufende Person die Fragen nicht korrekt beantwortet, befolgen Sie die unternehmensinternen Verfahren zur Überprüfung der Identität.

Informationssammlung

Wobei kann ich Ihnen heute helfen?

Hören Sie aufmerksam zu und machen Sie sich Notizen. Nachdem die anrufende Person ihr Anliegen vollständig erklärt hat, wiederholen Sie es zur Bestätigung.

Um sicherzugehen, dass ich Sie richtig verstanden habe: Sie benötigen Unterstützung bei [Zusammenfassung des Anliegens], korrekt?



Analyse

Reagieren Sie empathisch auf das Anliegen und prüfen Sie das Problem.

- Ich verstehe, wie frustrierend das sein kann. Lassen Sie uns sehen, was wir tun können, um das für Sie zu lösen.
- Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten und den entstandenen Frust. Lassen Sie uns das gemeinsam durchgehen.
- Vielen Dank, dass Sie mich auf dieses Anliegen aufmerksam machen, [Kundenname]. Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten und werde mich so schnell wie möglich darum kümmern. Bevor wir fortfahren, könnten Sie bitte kurz schildern, welche Schritte Sie bereits unternommen haben, um das Problem zu lösen?

Hören Sie zu, während die Kundin oder der Kunde die bereits durchgeführten Schritte zur Fehlerbehebung erklärt.

Okay, ich verstehe. Ist es in Ordnung, wenn ich Sie kurz in die Warteschleife lege, während ich das für Sie prüfe?

Nutzen Sie eine interne Wissensdatenbank, um mögliche Lösungsansätze zu sammeln.

Vielen Dank für Ihre Geduld, [Kundenname]. Da [Schritt zur Fehlerbehebung] das Problem nicht gelöst hat, lassen Sie uns [zusätzlichen Schritt zur Fehlerbehebung] ausprobieren und prüfen, ob das funktioniert.

Allgemeine Maßnahmen



Lösen Sie das Problem für die Kundin oder den Kunden, wenn möglich. Andernfalls führen Sie die Kundin oder den Kunden Schritt für Schritt durch den richtigen Prozess.

- Gute Nachrichten, [Kundenname]. Ich habe eine Lösung für Sie. [Erklären Sie der Kundin oder dem Kunden die Schritte zur Problemlösung oder wie Ihr Team das Anliegen beheben wird].
- Optional, wenn eine Weiterleitung erforderlich ist: Unsere Spezialist:innen aus der Abteilung [Name der Abteilung] sind am besten dafür geeignet, dieses Anliegen zu bearbeiten. Ich leite Sie jetzt weiter und erläutere die Situation, damit man Ihnen sofort helfen kann.

Varianten für spezifische Szenarien



Technische Probleme

- Haben Sie bereits [grundlegenden Schritt zur Fehlerbehebung] ausprobiert? Lassen Sie uns gemeinsam einige Schritte durchgehen, um das Problem zu lösen.
- Sollte das Problem weiterhin bestehen, eskaliere ich das Anliegen an unser technisches Team zur weiteren Unterstützung.

Abrechnungsanfragen

- Lassen Sie uns Ihre letzten Transaktionen gemeinsam prüfen, um mögliche Abweichungen zu identifizieren.
- Ich sehe, dass [Ergebnisse erläutern]. Gern erkläre ich Ihnen diese Abbuchungen im Detail.

Umgang mit Beschwerden

- Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten, die durch [Anliegen] entstanden sind. Ihr Feedback ist uns wichtig, und wir nutzen es, um unsere Services zu verbessern.
- Lassen Sie uns gemeinsam eine Lösung finden, die Ihre Anliegen berücksichtigt.

Zusätzliche Varianten für spezifische Szenarien



Vertrieb und Upgrades

- Basierend auf Ihrem aktuellen Tarif empfehle ich [Name des Produkts/der Dienstleistung], da [Vorteile im Hinblick auf die Bedürfnisse der Kundin oder des Kunden kurz beschreiben].
- Möchten Sie mehr über [Name des Produkts/der Dienstleistung] erfahren oder mit [Aktion] fortfahren?

Proaktiver Service

- Mir ist aufgefallen, dass Ihr Konto von [Name der Funktion/Dienstleistung] profitieren könnte. Darf ich Ihnen erläutern, wie Ihnen das helfen kann?
- Wir schätzen Ihre Treue sehr und möchten Ihnen daher [Sonderrabatt/Vorteil] anbieten.

Gesprächsabschlüsse



Abschluss bei erfolgreicher Lösung

Ich freue mich, dass wir Ihr Anliegen [Problem/Anfrage] für Sie lösen konnten, [Kundenname].

Ich wünsche Ihnen einen schönen restlichen Tag. Sollten weitere Fragen auftreten, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.

Abschluss bei offenem Anliegen

Vielen Dank für Ihre Geduld heute, [Kundenname].

Wir danken Ihnen, dass Sie uns auf dieses Anliegen aufmerksam gemacht haben. Auch wenn wir es noch nicht abschließend lösen konnten, arbeiten wir weiter daran und setzen alles daran, eine passende Lösung zu finden.

In der Zwischenzeit erreichen Sie uns über [alternative Support-Kanäle], falls Sie Fragen haben. Wir geben Ihnen bis [geschätzter Zeitraum] ein Update oder vereinbaren gern einen Nachfassanruf, wenn Sie das bevorzugen.

Zusätzliche Unterstützung

- Kann ich Ihnen heute noch bei etwas anderem helfen?
- Außerdem möchte ich Sie gern auf [Aktion/neue Funktion/Dienstleistung] hinweisen, die für Sie interessant sein könnte.

