

# Callcenter

Ein Callcenter ist ein zentraler Kommunikationskanal im Marketing, der hauptsächlich für den Kundenkontakt und die Kundenbetreuung genutzt wird.

Es handelt sich um eine spezialisierte Einrichtung, in der geschulte Mitarbeiter eingehende Anrufe bearbeiten und ausgehende Anrufe tätigen, um Kundenanfragen zu beantworten, Informationen zu Produkten oder Dienstleistungen bereitzustellen, Verkaufsaktivitäten durchzuführen oder Kundendienstprobleme zu lösen.

Callcenter spielen eine entscheidende Rolle bei der direkten Interaktion mit den Kunden und dienen der Steigerung der Kundenzufriedenheit, der Kundenbindung und letztendlich dem Umsatzwachstum.

## Buchungsoptionen

- Demo-Buchungstool\*
- Dienstleister
- Programmatic Advertising
- Self-Service-Tool, Mediaeinkaufs-Plattform
- Marketingportale, Marketing-Automation-Plattformen

## Mediensegment

- Internet
- E-Commerce
- Social Media
- Mobile
- Out-of-Home, Digital-out-of-Home
- TV, Kino, Bewegtbild
- Radio, Audio
- One-to-One
- Haushalt, Büro
- Internet-of-Things

## Medientyp

- Digital
- Print
- Analog

## Zielgruppe

- Business-to-Business
- Business-to-Consumer
- Business-to-Employee

## Marketingziel

- Markenbekanntheit, Reichweitensteigerung
- Leadgenerierung, Neukundengewinnung
- Bestandskundenpflege
- Umsatzsteigerung
- Mitarbeitergewinnung

## Customer Journey

- Aufmerksamkeit
- Kauf
- Befürwortung

✓ Erwägung

✓ Kundenbindung

## Werbemittel

- |                                           |                                       |                                         |
|-------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|
| × Advertorial                             | × Kontaktformular                     | × Social-Media-Profilseite              |
| ✓ Angebot, Offerte                        | ✓ Kreditkarte                         | × Social-Media-Unternehmensseite        |
| × Anzeige, Banner                         | × Kundenkarte                         | × Spiele, Gewinnspiele                  |
| ✓ Audio-, Radiospot, Audiodatei           | × Landing-Page, Microsite             | × Sponsoring                            |
| × Aufsteller, Leuchtkasten                | × Location Based Service              | × Spontan-Event                         |
| × Augmented Reality                       | × Messe-, Event-Module                | × Strukturierte Unternehmens-Datensätze |
| × Beachflag, Fahne, Roll-up               | × Mietadressen, Zielgruppengebiete    | ✓ Telefon-, Videocall-Service           |
| ✓ Bedienungsanleitung, Gebrauchsanweisung | × Mobile Bezahlssysteme               | ✓ Terminkalender                        |
| × Buch, E-Book                            | × Newsletter                          | ✓ Umfrage                               |
| × Chat, Chatbot                           | × NFC                                 | × Unboxing                              |
| × Content SEO-optimiert                   | × Office-Dateien                      | × Unternehmenseinträge                  |
| × Dachobjekt                              | × Passantenansprache                  | × V-Card                                |
| × Display, Monitor, Citylight, Megalight  | × Plakat, Großfläche, Säule           | × Veranstaltung                         |
| × E-Mail, Signatur-Banner                 | × Postkarte                           | ✓ Verkaufsgespräche                     |
| × E-Paper                                 | × Produkt-Livedemo                    | × Video-Spot, Bewegtbild                |
| × Einkaufswagen                           | × Produkt-Muster, Warenprobe          | × Virtual Reality                       |
| × FAQ                                     | × Produkt-Verpackung, Produkt-Etikett | ✓ Virtueller, Sprach-Assistent          |
| × Geschäftsausstattung                    | × Programmatic Print                  | × Weblayer                              |
| × Geschäftsbericht                        | × Prospekt, Flyer, Beilage            | × Werbeartikel                          |
| × Google Business Profile                 | × Push-, Text-Nachrichten             | ✓ Whitepaper                            |
| × Gütesiegel                              | × QR-Code, Link                       | × WLAN für Besucher                     |
| ✓ Gutschein, Coupon, Rabattkarte          | × Schild, Beschriftung                | × Zapfpistole                           |
| × Influencer                              | × Self-Service-Terminal               | × Zeitung, Zeitschrift, Magazin         |
| × Katalog, Preisliste                     | × Social-Media-Anzeigen               |                                         |
| ✓ Konfigurator                            | × Social-Media-Posting                |                                         |

## Verbundene Medienkanäle

App (Marke, Thema)  
Auslieferung  
Außendienst  
Beratung, Support, Schulung  
Bewertung, Empfehlung  
E-Mail, E-Mail-Newsletter  
Extranet  
Kundenbindungsprogramm  
Messenger  
Online-Shop (Marke)  
Online-Vergleichsportal  
Online-Verzeichnis  
Printmailing  
Produkt-, Service-Erlebnis  
SMS  
Sprachassistent, Voice Marketing

Website (Marke, Thema)