



Pressemitteilung

Gera, 7. Oktober 2022

Mit cleverer Technik gegen die Warteschlange am Telefon

Sparkasse Gera-Greiz steigert Kundenzufriedenheit

Die Rufnummer 0365 – 82200 ist der direkte Draht zur Sparkasse Gera-Greiz. Ärgerlich ist nur, wenn der Anrufer in der Warteschlange landet. „Kundengespräche dauern mitunter länger, wenn komplexe Sachverhalte zu bearbeiten sind. Schließlich wollen wir jede Anruferin und jeden Anrufer gut und umfassend beraten. Andererseits verstehen wir, dass es nervig ist, in der Warteschlange zu bleiben. Wir haben aber eine Lösung gefunden, um einerseits eine hohe telefonische Beratungsqualität zu sichern und andererseits lästiges Warten zu vermeiden“, erklärt Manuel Scherp, Leiter Medialer Vertrieb/Payment der Sparkasse Gera-Greiz.

Sind alle Telefonleitungen belegt, kann der Anrufer zwischen drei Möglichkeiten wählen:

- Er kann einen Termin für einen Rückruf vereinbaren, wobei er vor dem Rückruf per Mail oder SMS automatisch eine Erinnerung erhält.
- Er legt auf und erhält automatisch vom nächsten freien Mitarbeiter einen Rückruf.
- Er bleibt in der Telefonleitung und wartet weiter.

Mit dem digitalen Telefonmanagement ersparen sich Kundinnen und Kunden auch selbst Wahlwiederholungen. Der Rückrufservice der Sparkasse Gera-Greiz ist pünktlich und kostenfrei. Aktuell läuft eine zweimonatige Testphase für das System.

Referent Kommunikation
Sparkasse Gera-Greiz
Schloßstraße 11, 07545 Gera
Telefon +49 365 8220-1020
uwe.mueller@spk-gera-greiz.de