



Das Team von Augenblick Optik, Wirges.

15

NEBENSTELLEN IM GESCHÄFT

Wirges, Standort im Westerwald

ÜBER AUGENBLICK OPTIK

Moderne, kundenorientierte Optikerfirma mit Sitz in Wirges. Brillen, Kontaktlinsen und persönliche Beratung im Ladengeschäft.

PROVIDER

GERTH TELECOM GmbH

Cloud-Telefonie und IP-Kommunikation für Geschäftskunden.

UMSETZUNG

Computer Rheinland eG

Technische Planung, Einrichtung und Betreuung.

EINZELHANDEL & ERREICHBARKEIT

Erreichbar bleiben, auch wenn der Laden voll ist.

Wie Augenblick Optik im Geschäft und unterwegs schnell auf Kundinnen und Kunden reagieren kann.

DIE AUFGABE

Augenblick Optik ist eine moderne, kundenorientierte Optikerfirma. Der Anspruch: Kundinnen und Kunden schnell und persönlich antworten, egal ob im Geschäft oder unterwegs.

DIE HERAUSFORDERUNG

Im Ladengeschäft ist das Team meist direkt bei Kundinnen und Kunden vor Ort. Rückrufe zu fertigen Brillen, Terminanfragen oder Lieferungen dürfen trotzdem nicht untergehen, auch wenn gerade niemand am Tresen frei ist.

DIE LÖSUNG

Eine flexible Erreichbarkeit im Geschäft und unterwegs sorgt dafür, dass das Team auch bei vollem Kundenandrang schnell reagieren kann. Anrufe gehen nicht verloren, sondern erreichen die richtige Person, egal wo sie gerade steht.

„Unsere Kundschaft soll uns erreichen, wann sie uns braucht, nicht nur, wenn gerade jemand am Tresen frei ist.“

Augenblick Optik, Wirges

DER ENTSCHEIDENDE EFFEKT

Erreichbarkeit wird Teil des Kundenerlebnisses.

Die Technik bleibt im Hintergrund. Der Nutzen zeigt sich dort, wo Kundenkontakt entsteht: am Tresen, im Beratungsgespräch und unterwegs zwischen Filiale und Lieferant.

FÜR DAS TEAM IM GESCHÄFT

Erreichbar, auch mit Kundschaft am Tresen

Anrufe müssen nicht mehr an der Ladentheke abgefangen werden, sie erreichen die zuständige Person direkt.

Mobil erreichbar unter der Geschäftsnummer

Ob im Lager, beim Lieferanten oder auf dem Weg zur Filiale, die Geschäftsnummer bleibt dieselbe.

Keine verlorenen Anrufe

Flexible Routing-Optionen sorgen dafür, dass ein Anruf immer bei jemandem landet.

FÜR KUNDINNEN UND KUNDEN

Schnellere Rückmeldung

Fragen zu fertigen Brillen oder Reparaturen werden schneller beantwortet, weil der Anruf nicht verloren geht.

Persönlicher Kontakt bleibt erhalten

Kundinnen und Kunden erreichen weiterhin die gleiche Ansprechperson, unabhängig vom Standort im Geschäft.

Weniger Wartezeit am Telefon

Anrufe werden gezielt weitergeleitet, statt in einer Warteschlange oder auf einem einzigen Apparat zu landen.

„Uns war wichtig, dass unsere Kundschaft uns erreicht, egal ob wir gerade im Laden, im Lager oder unterwegs sind.“

Augenblick Optik

DIE IDEE DAHINTER

Im Einzelhandel entscheidet oft der erste Eindruck am Telefon mit über den Kundenkontakt. Cloud-Telefonie sorgt dafür, dass dieser Eindruck nicht vom Zufall abhängt, ob gerade jemand am Tresen frei ist, sondern vom Team selbst gesteuert wird.