



Q & A – Customer Center der KLEINER GmbH

1. Was ist das Customer Center?

Getreu dem Motto: „Alles unter einem Dach“ - bietet das Customer Center der Firma KLEINER neben kurzen Wegen auch die Möglichkeiten, Durchlaufzeiten zu verkürzen, eindeutige Wege der Kommunikation zu ebnen, Prozesse zu verschlanken, koordiniert zu agieren und im Rahmen eines einmaligen Konzeptes individuell auf die Anforderungen unserer Kunden eingehen zu können.

2. Welche Abteilungen gehören zum Customer Center?

Unser Customer Center ist ein vom gesamten Unternehmen gelebtes Geschäftsmodell zur Erschließung und Entwicklung spezifischer Kunden mit Geschäftspotenzialen in definierten Anwendungs- und Marktbereichen. Das KAM-Team im Customer Center besteht aus den vier Bereichen:

- Customer Service
- Projektmanagement
- Disposition
- Vertrieb

3. Wer ist mein Ansprechpartner im Customer Center für welches Anliegen?

Sind Sie etwa noch kein Kunde der KLEINER GmbH?

Sie haben noch keinen starken Partner für die Fertigung von komplexen und anspruchsvollen Stanzprodukten?

Dann wird es aber Zeit! Platzieren Sie jetzt Ihre Anfrage unter cc@kleiner-gmbh.de und unser Vertriebsteam wird sich Ihrer Herausforderung annehmen.

Sie haben Fragen zu Ihrer Anfrage, zu einem von uns abgegebenen Angebot, zur Preisindikation, der Machbarkeitsanalyse, zu unserem Produktportfolio oder benötigen sogar Unterstützung aus unserer Entwicklung?

Dann ist Ihr Ansprechpartner aus dem Vertrieb

Sie haben Fragen zu Ihrem Liefertermin, dem Status Ihrer Bestellung, zur Auftragsbestätigung, Ihrer Rechnung oder den Lieferpapieren?

Dann ist Ihr Ansprechpartner aus dem Customer Service

Sie haben Fragen zu einem aktuellen Neuprojekt, es stehen Anpassungen an, die über ein Änderungsprojekt eingesteuert werden oder haben sonstige Fragen rund um das Thema Projekte bei KLEINER?

Dann ist Ihr Ansprechpartner aus dem Projektmanagement.

Sie haben Fragen rund um den Produktionsstatus?

Dann ist Ihr Ansprechpartner aus der Disposition



4. Was sind die Ziele des Customer Centers?

- *Wir wollen einen kundenfreundlichen Prozess schaffen*
- *Wir wollen gemeinsam mit unseren Kunden wachsen*
- *Wir wollen eindeutige Kommunikationswege ebenen*
- *Wir wollen die Kundenzufriedenheit erhöhen*

5. Wie kam man auf die Idee, ein Customer Center bei KLEINER einzurichten?

Der Markt wächst schnell und wir müssen auch weiterhin dem Wachstum gerecht werden und in der Kommunikation stets pro-aktiv agieren.

Die Vorteile des Customer Centers auf einen Blick sind:

- *Fehlerquellen in der Kommunikation können minimiert werden*
- *Vertreterregelungen gewährleisten konstante Ansprechpartner*
- *Unser Produktportfolio wächst und somit auch die Anforderungen, die unsere Kunden an unsere Performance stellen*
- *Wir schaffen eine neue Form der Kundenbindung im Hause KLEINER*

6. Woher weiß ich wer mein Ansprechpartner im Customer Center ist?

Im Rahmen Ihrer Anfrage oder Kontaktaufnahme werden Sie im Customer Center einem unserer Expertenteams zugeteilt. Hier werden Sie entsprechend Ihren Anforderungen durch unseren jeweiligen Fachbereich unterstützt.

7. Wo kann ich mehr erfahren?

Auf unserer Website unter: [Customer Center \(kleiner-gmbh.de\)](https://www.kleiner-gmbh.de/customer-center) und jederzeit per Mail an: cc@kleiner-gmbh.de