



## **FAQ's- Sie fragen wir antworten! Mehr Infos über unsere Hotline 0800/36 37 37 3**

- **Zu welchen Zeiten kann man auf das Handwerkercallcenter umleiten?**

Die Entgegennahme Ihrer Gespräche erfolgt:

\*Montag bis Freitag von 07.00 bis 20.00Uhr

\*Samstag von 09.00 bis 18.00Uhr

Der Service steht ausgenommen bundesweit einheitlicher Feiertage ununterbrochen zur Verfügung.

- **Welche Umleitungsmöglichkeiten gibt es?**

(bei Anlagen- oder einfachen Mehrgeräteanschlüssen möglich)

\*bei Abwesenheit (einzelne Stunden oder ganze Tage)

\*bei besetzt (wenn alle Mitarbeiter telefonieren)

\*nach Anzahl Klingeltöne (wenn bei Ihnen z.B. nach 3x Klingeln niemand abhebt)

\*wenn Sie im Büro sind und in Ruhe arbeiten möchten

\*permanent als „Vorzimmer“

- **Auf welche Nummer wird umgeleitet?**

Sie leiten auf Ihre persönliche Telefonnummer im Handwerkercallcenter um. Es handelt sich um eine Durchwahlnummer mit Nürnberger Vorwahl.

- **Wie werde ich über Anrufer benachrichtigt?**

Das bestimmen Sie selbst- per Mail, SMS oder Fax- diese Vorgaben können Sie selbst über Ihren Kundenlogin verwalten und jederzeit ändern.

- **Wie laufen die Gespräche ab?**

Ein Team von bis zu vier Sekretärinnen ist für Sie im Einsatz, meldet sich mit Ihrem Firmennamen und verfügt über eine Anrufermaske, welche alle Informationen darstellt, die für das Gespräch mit Ihren Anrufern notwendig sind. Wir teilen Ihren Vorgaben gemäß mit, wenn Sie oder Ihre Mitarbeiter außer Haus sind und ab wann ein Rückruf erfolgt. Natürlich notieren wir das Wichtigste zum Gespräch für Sie. Unsere Stärke ist unsere Individualität und persönliche Betreuung Ihrer Anrufer- Sie werden sicherlich bald auf Ihre freundliche Mitarbeiterin angesprochen!

- **Was ist bei dringenden Angelegenheiten?**

Macht ein Anliegen einen deutlich dringenden Eindruck, wie z.B. eine zeitnahe Terminverschiebung, informieren wir Sie auf Ihrem Handy, sprechen auf die Mailbox und senden zur Sicherheit eine SMS. Die Telefonsekretärinnen des Handwerkercallcenter agieren wie es ein Mitarbeiter vor Ort auch tun würde und handeln hier ganz in Ihrem Interesse.

- **Gesprächsnotizen**

Zu jedem Gespräch wird eine Gesprächsnotiz erstellt. Diese erhalten Sie umgehend im Anschluss an das Telefonat per Mail, SMS oder Fax. Sie können natürlich auch von unterwegs aus anrufen und fragen: „War was heute?“.

Auf den Gesprächsnotizen erhalten Sie alle für den Einzelfall relevanten Informationen zum Anrufer. Die Veranlassung (Rückruf, Angebot, etc.), die Dauer des Gesprächs und der Name Ihrer Telefonsekretärin sind ebenso enthalten wie die Angabe einer Kategorie (Interessent, Kunde, Werbung, etc.) und ein Hinweis zur Priorität (1,2 oder 3).



- **Was passiert außerhalb der regulären Geschäftszeiten des Handwerkercallcenters?**

Sie müssen die Rufumleitung nicht herausnehmen, wir leiten nach 20.00Uhr die Gespräche auf Ihren persönlichen Anrufbeantworter weiter. Die eingehenden Nachrichten werden Ihnen als WAV-Datei umgehend per E-Mail zugestellt. Alternativ können wir Ihre Anrufe auch auf Ihr Notfallhandy weiterleiten-selbstverständlich ohne Mehrkosten!

- **Preisbeispiel <Tarif Akkuschauber>**

Beispiel bei 75 Gesprächen pro Monat (Angabe netto)

Grundpreis pro Monat	€ 29,--
Preis 150 Gesprächsminuten	€ 148,50*
<u>Preis für die Nachrichtenübermittlung</u>	<u>€ 8,--</u>
<b>Gesamt</b>	<b>€ 185,50</b>

\*Im Durchschnitt dauert ein Gespräch 2 Minuten

Haben Sie Fragen zu unserem Preismodell oder möchten über Sonderkonditionen, Rahmenvereinbarung, etc. sprechen, steht Ihnen Herr Jörg Endres gerne zur Verfügung.

- **Welche Kündigungsfrist hat der Service?**

Wir haben eine Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Monatsende.



Das Handwerkercallcenter ist eine Marke der  
EM Endresmedia GmbH  
Plattenäckerweg 18  
90455 Nürnberg  
[www.handwerkercallcenter.de](http://www.handwerkercallcenter.de)  
[service@handwerkercallcenter.de](mailto:service@handwerkercallcenter.de)