

Medieninformation

Ranger Qualitätsmanagement macht den Direktvertrieb attraktiv und sicher

Die Direktvertriebsbranche boomt. Immer mehr führende Unternehmen der Energie- und Telekommunikationsbranche setzen auf qualifizierten Direktvertrieb. Sie haben sich für die Ranger Marketing und Vertriebs GmbH als Partner entschieden, weil die Qualitätssicherung des Unternehmens europaweit einzigartig ist.

Sicherheit, Transparenz und Seriosität sind die Kundenversprechen, an denen sich Ranger Marketing orientiert. Der europäische Marktführer im Direktvertrieb hat mit seinem Qualitätsmanagement auch die Standards der Branche definiert. Verbrauchern und Auftraggebern wird so Sicherheit bei der persönlichen Information und Beratung gegeben.

Das Ranger Qualitätsmanagement basiert im Wesentlichen auf zwei Säulen: der kontinuierlichen und umfassenden Ausbildung der Berater/innen sowie der Auftragsbestätigung und -prüfung unmittelbar nach Vertragsabschluss.

Qualitätskontrolle per „Quality Call“

Die so genannte Direktverifizierung garantiert durch ein umgehendes telefonisches Nachkontaktieren eine sichere und verlässliche Geschäftsabwicklung – im Interesse der Endkunden und Produktpartner.

Die Direktverifizierung erfolgt in zwei Schritten: Zunächst werden alle Vertragsdaten zusammen mit dem jeweiligen Vertriebsmitarbeiter elektronisch erfasst und überprüft. Innerhalb von zwanzig Minuten nach Vertragsabschluss wird der Kunde von einem Mitarbeiter der Ranger Service Center angerufen. Im Quality Call werden die Inhalte des Vertrags bestätigt und abgeglichen. Zudem hat der Kunde die Möglichkeit, seinen persönlichen Kundenberater zu bewerten. *Nur* nach einem positiven Quality Call wird der Auftrag weiterbearbeitet.

Mit diesem unverzüglichen Abgleich von Informationen stellt Ranger Marketing sicher, dass die Qualitätsnorm eingehalten wird und etwaige Unstimmigkeiten schnellstmöglich korrigiert werden. Mittlerweile kommunizieren über 2.500 fest angestellte Berater/innen aus fünf Ländern mit den drei Service Centern in Düsseldorf, Saarbrücken und Prag. Dank dieses Verfahrens tendiert die Beschwerdequote gegen Null.

Verhaltensrichtlinien und Produktschulungen für Ranger Mitarbeiter

Zusätzlich beinhaltet das Ranger Qualitätsmanagement die optimale Auswahl und Ausbildung der Mitarbeiter. Neue Mitarbeiter werden vor ihrem selbstständigen Einsatz von einem erfahrenen Trainer begleitet, um eine systematische Ausbildung in Theorie und Praxis zu gewährleisten. Eine qualifizierte Beratung und ein seriöses Auftreten auch der neuen Mitarbeiter gehört somit zum Standard. Jeder Kundenberater arbeitet ausschließlich für einen Auftraggeber und erhält obligatorische Produktschulungen zur Förderung seines fachlichen Know-hows. Verhaltensrichtlinien, ein Dresscode und der sichtbar getragene Lichtbildausweis sorgen zusätzlich für einen professionellen und vertrauensvollen Auftritt der Ranger-Berater.

Qualität mit Brief und Siegel

In der Schweiz erlangte Ranger bereits das "SQS Gütesiegel DirektMarketing", das die Sicherheit für die Auftraggeber ebenso regelt wie einen Ehrenkodex zum Verhalten gegenüber Konsumenten, Angestellten und Mitbewerbern. In Österreich erhielt der Standard des Ranger Direktvertriebs die Ö-Norm.

Weitere Informationen zu Ranger Marketing unter www.ranger.de

Ranger Marketing ist europäischer Direct Sales-Marktführer und wurde 1992 gegründet. Europaweit erreicht das Unternehmen mit 2.500 Kundenberatern/innen und 150 Vertriebsstandorten einen Jahresumsatz von etwa 120 Millionen Euro. Neben Deutschland ist Ranger Marketing in vier weiteren Ländern vertreten: Frankreich, Schweiz, Tschechische Republik und Ungarn.

Pressekontakt:

Ranger Marketing & Vertriebs GmbH	presse@ranger.de
Patrick Neumann	Telefon: 0211 – 2000 8288
Leiter Unternehmenskommunikation	Telefax: 0211 – 9209 8288

Stand: 12.01.2010