

IHA Direct

Ihr Partner für professionelles Telemarketing

massgeschneidert – effizient – erfolgreich

In Kürze – Unsere Stärken für Ihren Vorteil

- **Breites Know-how in Direktmarketing** – auch für mehrstufige Aktionen in Verbund mit Direct-Mailings
- **Flexibilität** – ermöglicht rasches Agieren und Reagieren auf Ihre Wünsche
- **Hoher IT-Standard** – modernste Systeme gewährleisten maximale Adressausschöpfung
- **Grosse Kapazitäten** – über 160 Arbeitsplätze in Hergiswil und Lausanne stellen immer genügend Callcenter-Ressourcen sicher
- **Transparenz** – Sie haben Einblick in den laufenden Prozess und entscheiden mit
- **Kompetentes Personal** – solide ausgebildete Callagents mit umfassender Erfahrung in verschiedenen Aufgabenstellungen
- **Gutes Preis-Leistungsverhältnis** – verschiedene Preis-Modelle ermöglichen Ihnen eine massgeschneiderte Lösung
- **Engagement** – 100% Kundenorientierung: Im Mittelpunkt stehen Sie und Ihre Ziele

Wer ist IHA Direct?

IHA Direct ist ein Unternehmensbereich von IHA-GfK AG, dem führenden Marktforschungsinstitut der Schweiz, und einzigem Full-Service-Anbieter für qualitative und quantitative Marktforschung.

Was ist IHA Direct?

IHA Direct ist der spezialisierte Direktmarketing-Anbieter. Wir realisieren Ihre Direktmarketing-Aktionen mit höchster Professionalität und Seriosität. Zu unseren Kernkompetenzen zählen vor allem das Outbound und Inbound Telemarketing.

IHA Direct – wir stehen dahinter

IHA Direct arbeitet immer im Namen ihrer Auftraggeber – nicht anonym. Sie erhalten alle Resultate in Verknüpfung mit den kontaktierten Adressen. Das bedeutet direkten Kundenkontakt: ein Mehrwert mit Nachhaltigkeit.

Im Detail – was Sie ganz konkret davon haben

Direktmarketing-Know-how und Dienstleistungen aus einer Hand

Wir begleiten unsere Kunden von der Konzeption eines Direktmarketing-Projektes über die Beschaffung der richtigen Adressen für Mailings und telefonische Kontakte sowie die Durchführung bis zur Analyse und Interpretation der erreichten Resultate.

Mit grossem Engagement, Erfahrung, Können und Willen setzen wir die Ziele unserer Kunden nachhaltig und konstant um.

Hinter jedem Projekt steht ein massgeschneidertes Team von Mitarbeiter/-innen unter der Leitung von erfahrenen Kundenbetreuern und Projektleitern.

Professionelles Personal

Der Kundenbetreuer und die Projektleitung verfügen über ein sehr breites und tiefes Wissen im Direktmarketing.

Die Telemarketer/-innen sind professionell ausgebildet und sehr erfahren im Umgang mit Zielpersonen verschiedener Branchen und Hierachiestufen.

Effizient und effektiv dank richtiger Technik

Mit modernster Callcenter-Technik setzt IHA Direct Ihren Auftrag schnell und effizient um.

Die Telemarketer/-innen konzentrieren sich voll und ganz auf die Gesprächsführung und erfassen die Resultate direkt im laufenden Prozess. Die Daten sind jederzeit verfügbar.

Offene Schnittstellen erlauben eine nahtlose Übergabe der Resultate an externe Verkaufs- und Informationssysteme.

Alles, was Sie wollen

Massgeschneiderte Dienstleistungen nach Wahl

Jedes Projekt wird individuell konzipiert. Je nach Ausgangslage kommt nur eine einzelne Dienstleistung oder eine Kombination davon zum Einsatz wie:

- Mailings produzieren
- Adressen veredeln
- Datenbank pflegen
- Bedarf abklären
- Termine vereinbaren
- Mailings nachfassen
- Einladung nachbearbeiten
- Leads generieren
- Verkaufen
- Informationen vermitteln
- Informationen beschaffen

Die Schwerpunkte des Telemarketings

IHA Direct arbeitet mit allen Branchen und Zielgruppen. Die am häufigsten genutzten Dienstleistungen sind:

- Aussendienstterminierung
- Praxiserfahrungsberichte
- Produkteverkauf
- Bedarfsabklärungen
- Lead-Generierung
- Targetings
- Mail & Call
- Kundenbeziehungsmanagement/CRM
- Datenbank-Updates
- Adressveredelungen

Weitere gern genutzte Dienstleistungen aus dem umfassenden Angebot von IHA Direct sind

- Adressbeschaffung
- Konzeption und Produktion von Mailings
- Lettershop
- Responsehandling

Mehrwert Qualität

Wir überwachen täglich den laufenden Prozess mittels Call-Listening, statistischen Kennzahlen und Datenkontrolle und halten Sie auf dem Laufenden. Sie erhalten täglich Statistiken und Daten und nehmen auf Wunsch an der laufenden Qualitätskontrolle teil.

Mehrwert Datensicherheit

Sämtliche Daten und Informationen, welche im Rahmen eines Projekts ausgetauscht und gewonnen werden, sind Eigentum des Auftraggebers.

Wir garantieren, dass diese Daten und Informationen mit der gebührenden Diskretion behandelt und unberechtigten Dritten nicht zugänglich gemacht werden.

Mehrwert Datenvalidität

Richtige Adressen mit aktuellen Telefonnummern sind eine wichtige Basis für die effiziente und erfolgreiche Arbeit am Telefon. Wir helfen Ihnen dabei.

Mehrwert Professionalität

Unmittelbar vor dem Beginn des Telemarketing-Projekts wird das Team im Beisein des Kunden informiert, instruiert und gebrieft für die Arbeit am Telefon.

Die Grundlagen sind der Gesprächsleitfaden und das Argumentarium, welche wir in Abstimmung mit Ihnen erstellen.

Die Konditionen

Jedes Telemarketingprojekt wird aufgrund der Angaben des Kunden sowie der Erfahrungen und Annahmen von IHA Direct individuell kalkuliert. Die Telemarketingprojekte können nach effektivem Aufwand, pauschal pro Nettokontakt oder auf Erfolgsbasis verrechnet werden.

Die Aufwendungen setzen sich aus Grund- und Durchführungskosten zusammen.

Die Grundkosten

Diese betreffen sämtliche Vorbereitungen des Telemarketingprojekts.

- Erstellen des Vorgehenskonzepts
- allfällige Übersetzungen des Skripts und Argumentariums
- Programmierung
- Adressaufbereitung
- Instruktion der Callagents

Die Durchführungskosten

Diese decken alle Aufwendungen für die Durchführung des Telemarketingprojekts ab.

- Arbeitsstunden der Telemarketer/-innen
- Telefongebühren
- Systembenützung
- Supervision
- Qualitätskontrolle
- Berichterstattung
- Datenlieferung
- allfällige Auswertungen.

Ihr Kontakt

IHA-GfK AG

IHA Direct

Obermattweg 9

6052 Hergiswil NW

Telefon: +41 (0)41 632 91 11

Finn Andersen

Key Account Manager Telemarketing

Telefon: +41 (0)41 632 90 39

Fax: +41 (0)41 632 20 39

E-Mail: finn.andersen@gfk.com

IHA-GfK AG mit Sitz in Hergiswil (NW) ist gemäss vsms-Branchenstatistik das grösste Marktforschungsinstitut und der einzige Full-Service-Anbieter für qualitative und quantitative Marktforschung in der Schweiz. IHA-GfK gehört zur international tätigen GfK-Gruppe mit Hauptsitz in Nürnberg. GfK rangiert auf Platz 4 der Weltrangliste der Marktforschungsinstitute.

GfK

IHA-GfK AG

www.gfk.ch



Wachstum in neue Dimensionen? Visionen in der Schweiz und in Europa? Sie wollen wachsen? Möglichst über sich hinaus? Sie wollen Kunden? Möglichst viele? Sie wollen Wissen? **GfK. Growth from Knowledge**