



SPRECHFUNKGERÄTE ERMÖGLICHEN SCHNELLEREN KUNDENSERVICE IN EUROPÄISCHEM BAUMARKT

MOTOROLA SOLUTIONS SORGT FÜR SCHNELLE UND ZUVERLÄSSIGE KOMMUNIKATION ZWISCHEN DEN MITARBEITERN

Im europäischen Einzelhandel im Baumarktbereich herrscht ein harter Wettbewerb. Und wie in allen Baumärkten wenden sich auch die Kunden in diesem europäischen Baumarkt regelmäßig an die Mitarbeiter, um ein bestimmtes Produkt zu finden oder Auskunft zu einem Preis zu erhalten. Dabei muss der jeweilige Mitarbeiter schnell andere Mitarbeiter kontaktieren können, um möglichst rasch eine Antwort zu geben.

Die Mitarbeiter waren zunächst mit DECT-Schnurlostelefonen ausgestattet worden, um über eine Nebenstellenanlage miteinander kommunizieren zu können, aber diese Lösung erwies sich als zu langsam: Der Nutzer musste aus einer Liste mit Mitarbeiternamen den richtigen Namen wählen und, wenn der betreffende Mitarbeiter nicht erreichbar war, es bei einem anderen versuchen. Zur Beantwortung von Kundenanfragen war diese Methode zu ineffizient. Außerdem ließen sich die

Schnurlostelefone nur umständlich mitführen. Der Baumarkt benötigte eine Lösung, mit der die Mitarbeiter in der Lage waren, die Fragen der Kunden unverzüglich weiterzuleiten und somit umgehend zu beantworten.

Daher wandte man sich an zwei Partner von Motorola Solutions. Die Partner installierten in allen 160 Baumärkten des Einzelhändlers insgesamt 1.600 Sprechfunkgeräte vom Typ CLP446, sodass nun jeder Mitarbeiter mit einem CLP446-Sprechfunkgerät mit Ohrhörer ausgestattet ist. Die CLP446-Funkgeräte, die eigens für den Einzelhandel entwickelt wurden, zeichnen sich durch ihr schlankes und übersichtliches Design mit integrierter Antenne aus. Sie sind angenehm zu tragen und äußerst benutzerfreundlich: Der Mitarbeiter muss einfach nur auf die große Taste in der Mitte drücken und kann sofort mit den anderen Nutzern kommunizieren.

Seit Einführung der Funkgeräte können die Mitarbeiter nun wesentlich schneller und effizienter auf Kundenfragen reagieren.

PRODUKTE:

1.600 Funksprechgeräte der Reihe CLP446

VORTEILE:

- Einfaches Design und benutzerfreundliche Bedienung
- Mitarbeiter können einander schnell und unkompliziert kontaktieren
- Hervorragende Audioqualität, die auch in lauten Umgebungen für klare Kommunikation sorgt
- Durch den Ohrhörer versteht der Mitarbeiter alles klar und deutlich, ohne dass das Kundengespräch durch eingehende Anrufe gestört wird
- Akkubetrieb bis zu 14 Stunden



SPRECHFUNKGERÄTE FÜR EINEN EUROPÄISCHEN EINZELHÄNDLER IM BAUMARKTBEREICH

„Die CLP466-Funkgeräte von Motorola Solutions eröffnen den Mitarbeitern im Baumarkt eine neue Kommunikationsmöglichkeit. Durch die Funkgeräte können die Mitarbeiter einander leicht auffindig machen und miteinander sprechen. Die mit den Funkgeräten mitgelieferten Ohrhörer bieten eine hervorragende Audioqualität sowie ein hohes Maß an Diskretion. Mit der Einführung des CLP446-Systems können Einzelhändler weitaus schneller und effizienter auf Fragen vor Ort im Laden antworten und damit die Kundenzufriedenheit steigern.“

Vivienne Francis, Motorola Solutions VP
Channel Sales & Operations

DIE HERAUSFORDERUNG

In dem gut besuchten Baumarkt mit hektischer Betriebsamkeit stellten die von den Mitarbeitern zur gegenseitigen Kontaktaufnahme genutzten DECT-Schnurlostelefone eine ineffiziente Kommunikationsmethode dar. Die Kunden wollten eine schnelle Antwort auf ihre Fragen – und nicht warten müssen, während der angesprochene Mitarbeiter einen anderen für die Antwort anrief.

Der Baumarkt wollte seinen Kundenservice so verbessern, dass Kundenfragen umgehend beantwortet werden, egal welcher Mitarbeiter angesprochen wird. Das Unternehmen brauchte also Kommunikationsgeräte, mit denen die Mitarbeiter sich gegenseitig schnell und einfach kontaktieren können.

DIE LÖSUNG

Die Partner von Motorola Solutions installierten in allen Filialen insgesamt 1.600 Sprechfunkgeräte der Reihe CLP446 von Motorola Solutions. Jedes Funkgerät ist leicht, hat keine externe Antenne und kann mittels Clip an der Kleidung des Nutzers befestigt werden. Die Benutzung der Funkgeräte ist ganz einfach: Wenn ein Nutzer einen anderen bestimmten Mitarbeiter kontaktieren möchte, muss er keinen Namen aus einer Mitarbeiterliste auswählen, sondern drückt einfach auf die große Taste in der Mitte des Funkgeräts und nennt den Namen des betreffenden Mitarbeiters. Er kann auch alle anderen Mitarbeiter anrufen, um die Antwort auf eine Frage zu finden.

Dank der hervorragenden Audioqualität ist die Kommunikation selbst in einem betriebsamen Baumarkt deutlich zu hören. Mit den Ohrhörern wird sichergestellt, dass die Anrufe vertraulich bleiben und Kunden sich nicht durch zufällig mitgehörte

Mitarbeitertelefonate gestört fühlen. Der Akku hat eine Betriebsdauer von 14 Stunden, sodass jedes Funkgerät problemlos eine ganze Schicht genutzt werden kann.

DIE VORTEILE

Mit den Funkgeräten der Reihe CLP446 von Motorola Solutions können die Mitarbeiter im Baumarkt jetzt weitaus schneller Kundenfragen beantworten. Wenn ein Kunde beispielsweise eine Frage zum Preis hat, muss der Mitarbeiter nicht mehr eine Namensliste durchgehen, um die richtige Person zu finden. Stattdessen kann er einfach auf eine Taste drücken, den Namen der Person nennen und so umgehend Kontakt aufnehmen. Ebenso einfach kann auch ein allgemeiner Anruf an alle Mitarbeiter erfolgen, sodass der jeweils kompetente Mitarbeiter die Frage beantworten kann.

Die Mitarbeiter schätzen die CLP446-Sprechfunkgeräte als benutzerfreundliche und bequem zu tragende Kommunikationsgeräte.

Sie sind leicht, modern und zeichnen sich durch ein elegantes Design aus. Dank der intelligenten Statusanzeige können die Nutzer sofort sehen, ob eine Nachricht eingeht oder der Akku bald leer ist. Die hohe Audioqualität sorgt für klare und deutliche Kommunikation, sodass die Nutzer einander gut verstehen können und die Antwort auf eine Frage mit nur minimaler Verzögerung gefunden werden kann. Die Kunden im Baumarkt können die Gespräche nicht mithören, da die Funkgeräte mit Ohrhörern ausgestattet sind, die überdies wenig wiegen und bequem zu tragen sind.

Der Einzelhändler bietet jetzt einen reibungsloseren und effizienteren Kundenservice und konnte infolgedessen einen Kundenzuwachs in seinen Baumärkten verzeichnen. Aufgrund des großen Erfolgs der Funkgeräte werden diese jetzt auch in anderen Bereichen des Unternehmens eingesetzt.

Um mehr über die Vorteile zu erfahren, die die Funkgeräte von Motorola Solutions Ihrem Unternehmen bringen können, gehen Sie auf www.motorolasolutions.com

Motorola Solutions Germany GmbH, Am Borsigturm 130, 13507 Berlin, Deutschland

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS sowie das stilisierte M-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Motorola Trademark Holdings, LLC und werden unter Lizenz verwendet.

Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. © 2019 Motorola Solutions, Inc. Alle Rechte vorbehalten. (09-19)



MOTOROLA SOLUTIONS