



PRESSEMELDUNG

Kundenservice mit Auszeichnung Mitarbeiter der technischen Hotline von BALLY WULFF durchliefen ausführlichen Zertifizierungsprozess

Berlin, 31.01.2018. Ein kompetentes und freundliches Auftreten ist das A und O eines guten Kundenservices. Die Mitarbeiter der technischen Hotline von BALLY WULFF absolvierten deshalb einen mehrstufigen Coaching- und Zertifizierungsprozess – mit Erfolg.

Was macht einen guten technischen Service am Telefon aus? Mit dieser Frage haben sich die Mitarbeiter der BALLY WULFF Service Hotline in den vergangenen eineinhalb Jahren intensiv beschäftigt. In enger Zusammenarbeit mit Coach Martin Wiesend von der Kundendienst-Trainer GmbH hat das Team auf Basis alltäglicher Arbeitssituationen eigene Leitlinien für Kundengespräche am Hörer entwickelt. Auf dem Stundenplan: professionelle Freundlichkeit, lösungsorientierte Fragestellungen, Maßstäbe für einen ausgezeichneten Telefonservice, die Festlegung nachhaltiger Standards für die Fallbearbeitung und der Ausbau persönlicher Kompetenzen.

Das von der Fachhochschule Mittweida geprüfte und zertifizierte Schulungskonzept der Kundendienst-Trainer GmbH setzt sich zusammen aus gemeinsamen Präsenztrainingseinheiten und Selbststudienphasen, in denen die gemeinsam erarbeiteten Standards zur Steigerung der Kundenzufriedenheit entwickelt und praktisch angewendet werden konnten. Am Ende des Lehrprogramms stan-

Übertriebenes Spiel kann zum ersten Problem werden!

DLTB-Telefonberatung zur Glücksspielsucht in Kooperation mit der BZgA
Telefon: 0800 1 37 27 00 (kostenlos und anonym).

den ein aus fünf Fallbeispielen bestehender, schriftlicher Praxisbericht sowie eine Videoprüfung. Am Ende hat sich die Mühe der Teilnehmer ausgezahlt. Alle Kollegen der technischen Hotline von BALLY WULFF haben ihre Prüfungen erfolgreich bestanden und konnten sich jüngst über Ihre Abschlusszertifikate freuen.

Michael Prinzkosky, Leiter des technischen Services von BALLY WULFF zeigt sich stolz: „Ich bin wirklich sehr positiv beeindruckt vom Engagement und der Lernbereitschaft der Kollegen während der ganzen Zeit. Das Erarbeitete kommt bereits zur Anwendung und das fällt auch unseren Kunden auf, wie das erste positive Feedback beweist.“ Branchenweit ist BALLY WULFF das erste Unternehmen mit einem derart zertifizierten Hotline-Team.

BALLY WULFF – gelebte Tradition trifft modernes Entertainment:

BALLY WULFF Games & Entertainment GmbH ist ein führendes deutsches Unternehmen im Segment der Unterhaltungselektronik und vereint die Bereiche Entwicklung, Produktion und Vertrieb von Geldspielgeräten. Der Absatz der Produkte fokussiert sich auf den deutschen Markt, aber auch auf das Exportgeschäft mit dem Schwerpunkt Spanien. Zum Produktportfolio des Berliner Traditionsunternehmens zählen modernste Geldspielgeräte, die durch ihre zeitgemäße Optik, HD-Animation, Touchscreen und eine faszinierende Spielqualität überzeugen. Die Kernkompetenz liegt in der Entwicklung unterhaltsamer, kreativer Spielesoftware, die ihren Einsatz in gewerblichen Spielstätten, der Gastronomie aber auch bei lizenzierten Onlineanbietern findet.

BALLY WULFF bietet für die individuellen Bedürfnisse der verschiedenen Zielgruppen in den unterschiedlichen Segmenten jeweils das passende Produkt. Somit ist das Unternehmen eine wichtige Größe innerhalb der Freizeitbranche – selbstverständlich unter Beachtung eines umfangreichen, kontrollierten Spielerschutzes.

Bereits 1950 gegründet, gehört BALLY WULFF seit 2007 zur westfälischen SCHMIDT.GRUPPE. Das Unternehmen verfügt bundesweit über 12 Niederlassungen und beschäftigt rund 280 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

BALLY WULFF Games & Entertainment GmbH

Presse- & Öffentlichkeitsarbeit

Alexandra Jeserick

Maybachufer 48 – 51

12045 Berlin

Tel.: 030-62002-309

E-Mail: a.jeserick@bally-wulff.de

Internet: www.ballywulff.de

Übertriebenes Spiel kann zum ersten Problem werden!

DLTB-Telefonberatung zur Glücksspielsucht in Kooperation mit der BZgA

Telefon: 0800 1 37 27 00 (kostenlos und anonym).