

CUSTOMER SUPPORT

Wir sind ein engagiertes, **mehrsprachiges** Customer-Service-Team mit über fünf Jahren Erfahrung und unterstützen Unternehmen mit **All-in-One-Kommunikation**. Unsere Expertise liegt in den Bereichen: E-Mail, Telefon und Live-Chat. Wir bieten einen **modernen Arbeitsansatz** mit flexibler Skalierbarkeit und klarer Wertversprechung.

Wir sorgen für reibungslose Interaktionen und einen hochwertigen Service, inklusive KI-Integration entlang der gesamten Customer Journey mit kontinuierlichem Fokus auf **Prozessoptimierung**.

Unsere Leistungen im Customer Support

Allgemeiner & administrativer Support (B2B, B2C, D2C)

- ⦿ Inbound- und Outbound-Kommunikation: E-Mail, Chat, Telefon
- ⦿ 1st- und 2nd-Level-Support
- ⦿ Backoffice-Unterstützung und administrative Aufgaben

Pre-Sales und Produktberatung

- ⦿ Echtzeit-Produktberatung via Chat und E-Mail
- ⦿ Freundlicher und kompetenter Erstkontakt für Neukund:innen
- ⦿ Kunden- und lösungsorientierter Service mit persönlicher Note

After-Sales-Support

- ⦿ Retourenmanagement und Garantieabwicklung
- ⦿ Reklamationsbearbeitung und -nachverfolgung
- ⦿ Eskalationsmanagement
- ⦿ Kundenbindung durch professionelle Problemlösung

Inside-Sales-Support (Unterstützung für Sales-Teams)

- ⦿ Unterstützung bei der Angebotserstellung, Lead-Qualifizierung und Nachverfolgung
- ⦿ Koordination zwischen Vertriebsteams und Kunden
- ⦿ Strukturierte Unterstützung für kleine und mittlere Unternehmen

40+

erfahrene Agenten

5+

Sprachen

(Deutsch, Schweizerdeutsch, Englisch, Französisch, Italienisch)

5+

Jahre Erfahrung

92%

SAT

Warum CIIB wählen?



Wir unterstützen Kunden aus verschiedenen Branchen: von globalen Online-Shops bis hin zu Nischenmarken



Individuell angepasster Service: Unser Support passt sich Ihrem Marktton, Ihren Prozessen und den Erwartungen Ihrer Kunden an



Monitoring von KPIs: Durchschnittliche Antwortzeiten, AHT, Erstlösungsquote, Customer Satisfaction Scores



Wir legen Wert auf Partnerschaften, basierend auf unserem Fachwissen (E-Commerce, SaaS)

BRACK • ALLTRON

INTERSPORT

Galenica

Banholzer
Partner für Gastgeber

CHRIST
UHREN & SCHMUCK