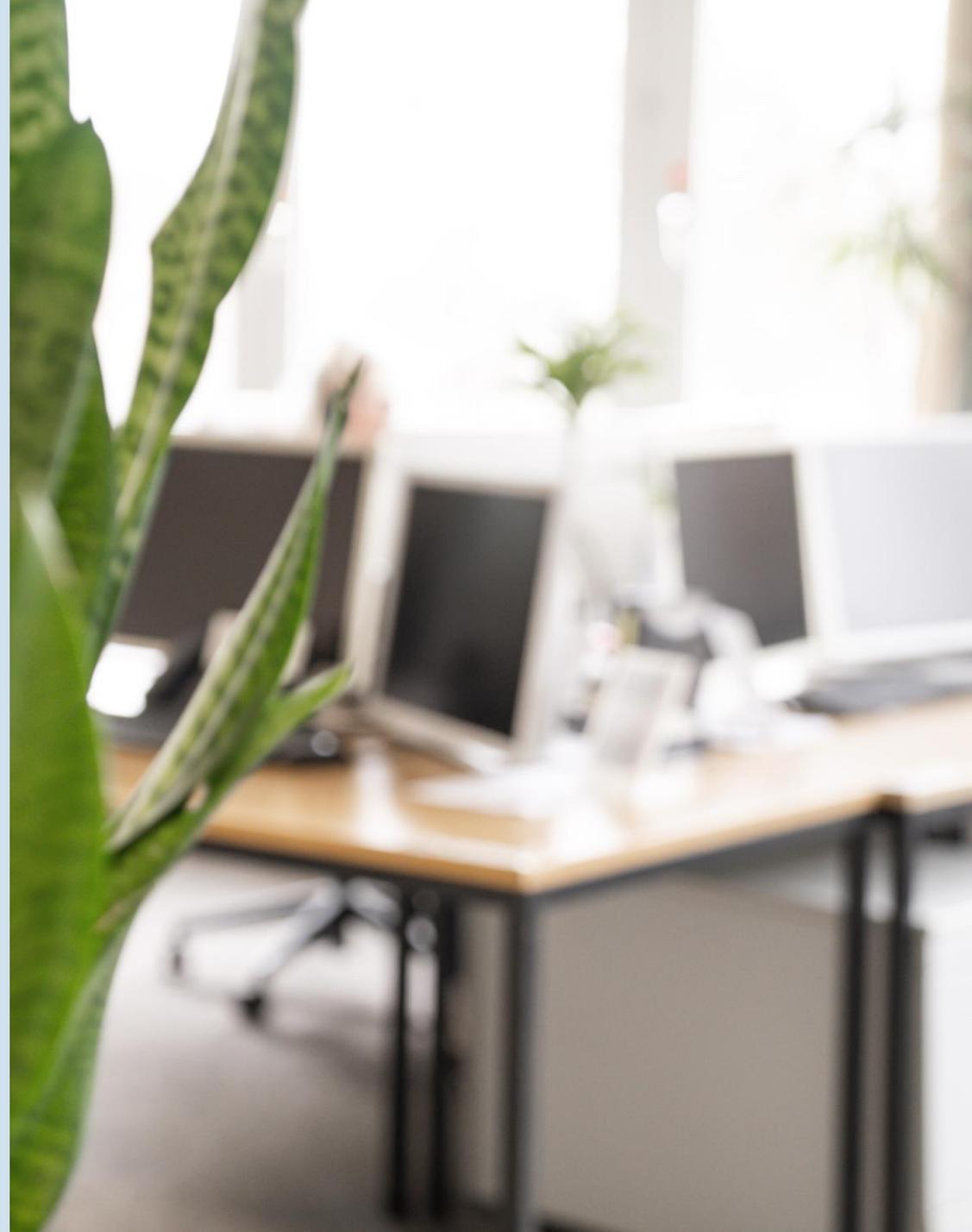
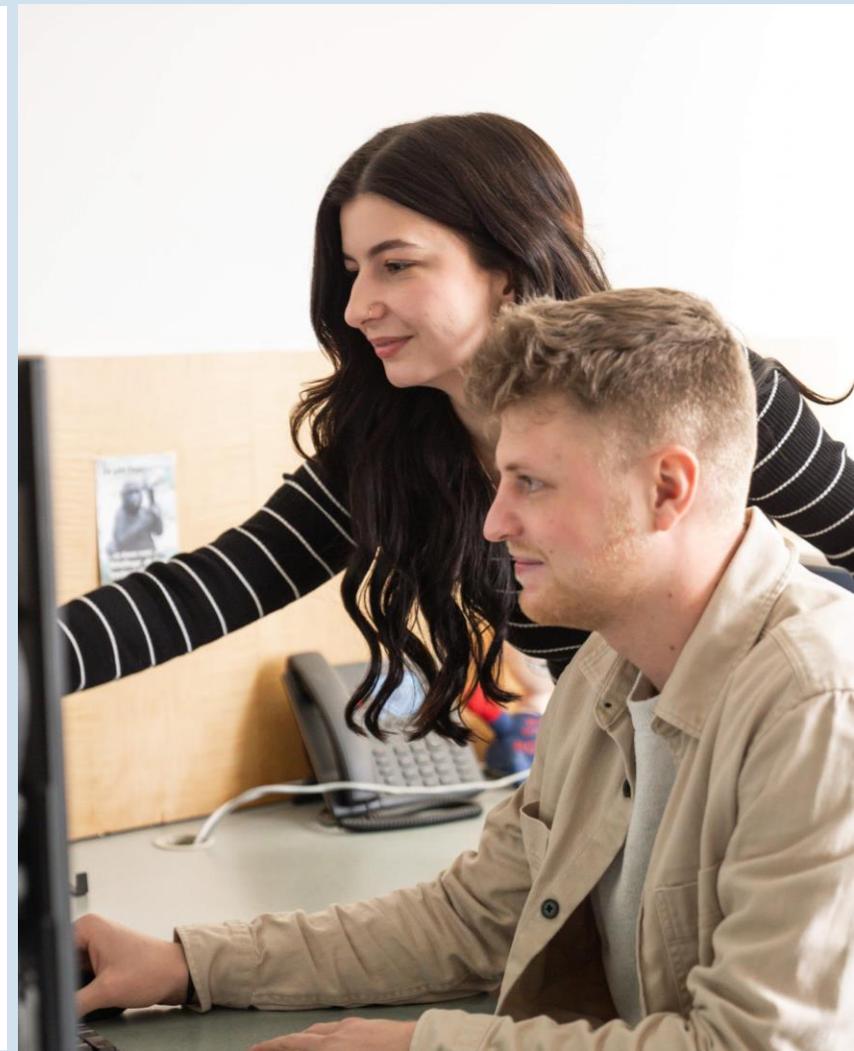
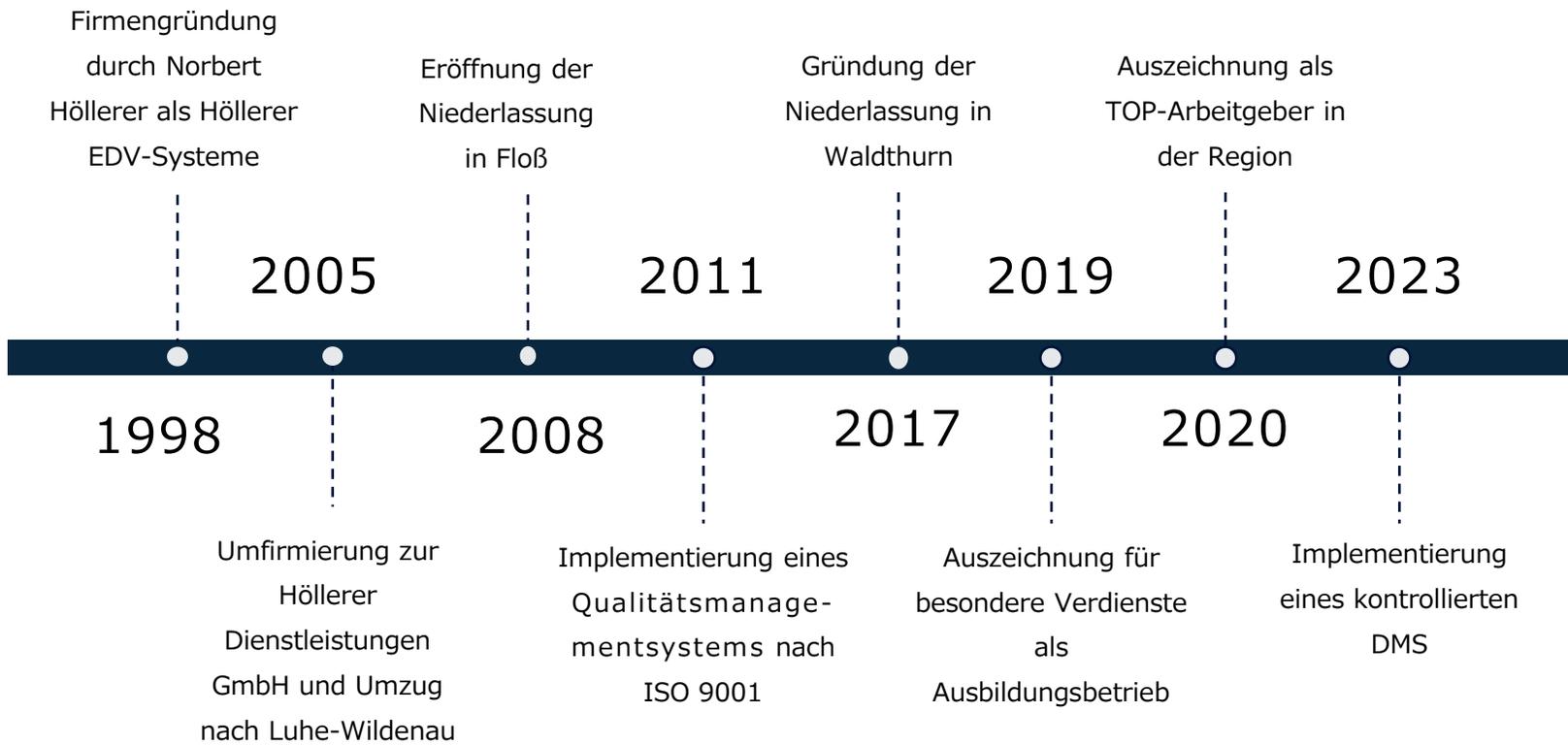


# HÖLLERER DIENSTLEISTUNGEN GMBH

**Kundenservice: Einfach – Verständlich – Transparent**

**Kundenservice - Technischer Support  
Buchhaltung - Produktmanagement**





# Meilensteine/Erfolge/Auszeichnungen

# Das sind wir



26 Jahre  
Erfahrung



3 Standorte



100%  
Zuverlässigkeit



100% Motivation



ca. 1 Mio.  
Telefongespräche  
im Jahr



ca. 1,2 Mio.  
schriftl. Vorgänge  
im Jahr



ca. 150.000  
Einsatzstunden



100%  
geprüfte Qualität



842 qm  
Betriebsfläche



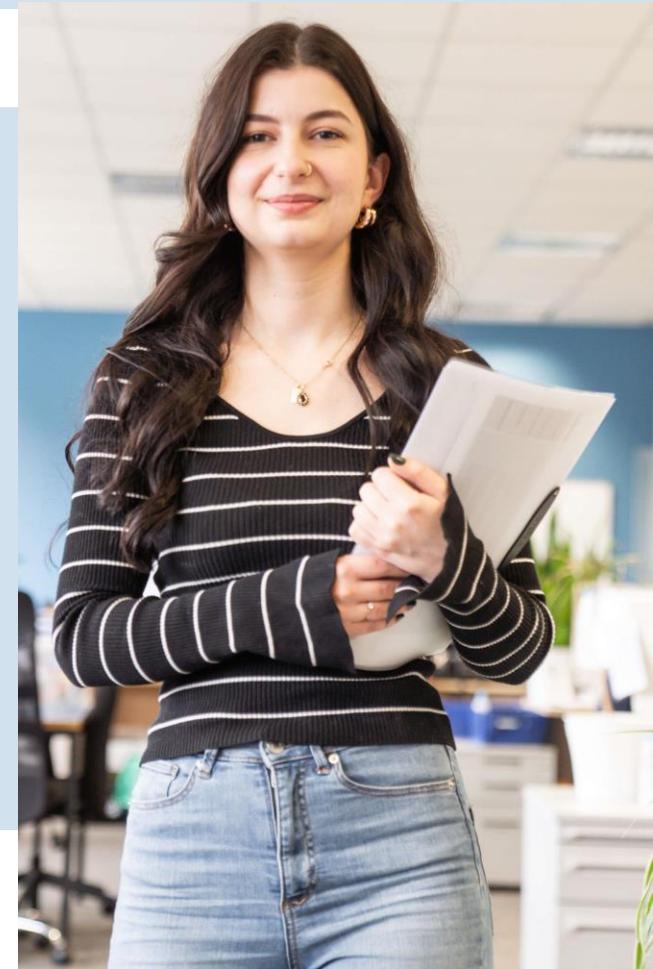
30  
HO-Plätze



90  
PC-Plätze



100%  
Zufriedenheit





### **Vertrauen will verdient sein!**

Wir investieren kontinuierlich in die Entwicklung neuer IT-Lösungen und in die Verbesserung der Kundenservicequalität.



### **Langjährige Partnerschaften zeichnen uns aus!**

Sie ermöglichen uns, unsere Kunden individuell und optimal zu betreuen. Vertrauen, Verständnis und gegenseitiger Respekt sind die Grundlage.



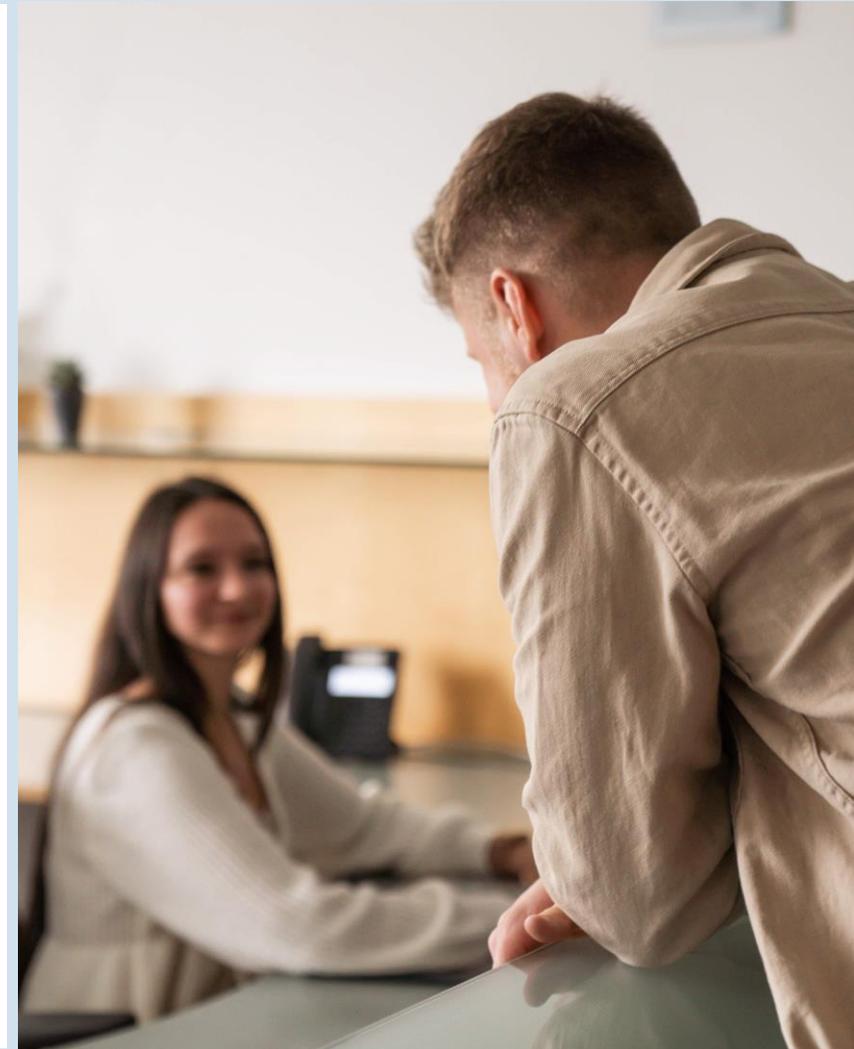
### **Zufriedene Kunden sind das Ziel unserer Arbeit!**

Wir pflegen partnerschaftliche Kundenbeziehungen, indem wir direkt kommunizieren, Wünsche zeitnah umsetzen und Vertrauen schaffen.



### **Unser Erfolg ist der Erfolg unserer Kunden!**

Durch Erschließung neuer Geschäftsfelder wollen wir unsere Marktposition langfristig stärken.



# Wofür wir stehen

# Unser Leistungsspektrum



## Telefonie, Schwerpunkt Inbound

Annahme und Bearbeitung von Kundenanrufen, Verstehen der Kundenbedürfnisse, lösungsorientierte Gesprächsführung, professionelle Beantwortung von Anliegen, Dokumentation des Gesprächs und der getroffenen Vereinbarungen, Troubleshooting und Problemlösung, Weiterleitung an die Fachabteilungen bei Bedarf, Auskünfte über Kontostände oder Rechnungen u.v.m.



## Schriftliche Auftrags- und E-Mail-Bearbeitung

Annahme und Bearbeitung von schriftlichen Aufträgen, Prüfung von Auftragsdetails auf Plausibilität und Vollständigkeit, Rückmeldung an den Kunden bei fehlenden Informationen, Auftragsbestätigung, Reklamationsbearbeitung, Gutschrifterstellung oder Ersatzlieferung im Falle berechtigter Reklamationen, kompetente Beantwortung von Kundenanfragen per E-Mail oder Chat, Bearbeitung von Kundenbeschwerden, Versenden von Newslettern und Produktinformationen u.v.m.



## Zusätzliche Expertise in folgenden Bereichen

Buchhaltung , Technischer Support, Produktmanagement  
Erfahrung mit allen gängigen Betriebssystemen und Anwendungen  
Erstellung von Präsentationen und Schulungsunterlagen  
Kommunikationsschulungen und Coachings

## Transparent & Fair

Wir legen großen Wert auf die Bedürfnisse unserer Kunden und setzen auf individuelle Lösungen. Wir bieten auch kleinen Unternehmen, die mit einem Dienstleister neu starten wollen, transparente und faire Preise. Wir entwickeln gemeinsam mit Ihnen ein Konzept und begleiten Sie.

## Innovativ

Wir setzen auf permanente Weiterentwicklung und neue Technologien, um unseren Kunden einen Vorsprung zu verschaffen.

## Persönlich

Sie profitieren von einem direkten Support mit persönlichen Ansprechpartnern und kurzen Kommunikationswegen.

## Qualitätsbewusst

Um unsere Qualität zu gewährleisten, haben wir unser Qualitätsmanagement nach ISO 9001 zertifizieren lassen.

Unsere Mitarbeiter sind durch regelmäßige Schulungen auf dem neuesten Stand.

Unsere Mitarbeiter werden von drei ausgebildeten Coaches (OTH AM-WEN) unterstützt.

# DAS macht uns besonders!



# DAS SAGEN UNSERE PARTNER UND KUNDEN



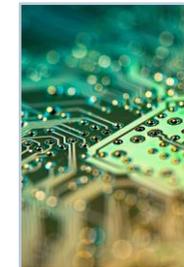
„Alle Überwachungsaudits in den vergangenen Jahren zeigen kontinuierlich eine überdurchschnittliche Dienstleistungsqualität und eine hohe Kundenzufriedenheit.“

**Kurt Rieder – Leads Auditor – Fa. VarISO GmbH**



„Hervorragende Dienstleistungsqualität, welche sich durch alle Bereiche zieht. Besonders hervorzuheben ist der persönliche Einsatz der Mitarbeiter.“

**Kundenservice - Versandhandel Bekleidung**



„Wir sind mit der langjährigen Zusammenarbeit sehr zufrieden. Unsere Anliegen werden ernst genommen und es werden schnell Lösungen gefunden.“

**Kundenbetreuung - Versandhandel Elektronik**



„Die Kommunikation erfolgt schnell, unkompliziert und lösungsorientiert.“

**Technischer Support - Automobilbranche**

# Kontaktieren Sie uns!



## Norbert Höllerer

Geschäftsführer  
[norbert.hoellerer@hoellerer.de](mailto:norbert.hoellerer@hoellerer.de)  
09603800342



## Daniela Raab

Prokuristin  
[daniela.raab@hoellerer.de](mailto:daniela.raab@hoellerer.de)  
09607820113



## Klaus Meindl

Prokurist  
[klaus.meindl@hoellerer.de](mailto:klaus.meindl@hoellerer.de)  
09607820166

## Ein starkes Team – Ein starkes Unternehmen

Wir sind ein dynamisches Team, das mit Leidenschaft und Engagement für Sie da ist. Wir sind einzigartige Menschen mit unterschiedlichen Talenten, Fähigkeiten und Perspektiven. Wir schätzen die individuellen Beiträge jedes Einzelnen. Diese Vielfalt macht uns stark. Wir sind überzeugt, dass wir durch gemeinsames Anpacken alles erreichen können.



Besuchen Sie auch unsere Website:  
**[www.hoellerer.de](http://www.hoellerer.de)**