LDB Gruppe – Neuer Standort in Pforzheim eingeweiht

Noch näher am Kunden

Berlin – 8. September 2016 - Wer die gleiche Sprache spricht, versteht die Kunden richtig. Das gilt nicht nur für Autohändler, sondern auch für deren Dienstleister. Aus diesem Grund hat die LDB Gruppe nun im Südwesten einen neuen Standort eingeweiht. Von Pforzheim in Baden-Württemberg werden zukünftig Kunden aus dem süddeutschen Raum betreut. Ausschlaggebend für die Standortwahl war die Tatsache, dass die Spezialisten für methodisches und integriertes Kundenmanagement in 2016 allein in Baden-Württemberg 45 Neukunden gewinnen konnten.

Nach den Worten von LDB-Geschäftsführer Karsten Noss war schnell klar, dass diese positive Geschäftsentwicklung mit einer Aufstockung des Personals verbunden sein muss, um den Kunden den gewohnt hohen Standard in der Betreuung bieten zu können. „Eine individuelle und umfassende Betreuung der Kunden ist für uns ein wichtiger Bestandteil der Firmenphilosophie“, betont Noss. Ebenfalls schnell klar war, dass die neuen Mitarbeiter aus Süddeutschland stammen und in räumlicher Nähe zu den Neukunden angesiedelt werden sollten. „Denn die regionalen Kenntnisse erleichtern die Kommunikation mit den Kunden“, weiß der Hamburger aus eigener Erfahrung. „Und der richtige Zungenschlag schadet zudem nichts.“

Bei der Suche nach modern ausgestatteten Räumlichkeiten mit einer zeitgemäßen technischen Infrastruktur wurde man in Pforzheim und damit an der Schnittstelle von Baden und Württemberg fündig. Von hier aus werden ab sofort in der ersten Ausbaustufe knapp 50 Mitarbeiter u. a. auch die neuen Handelsbetriebe betreuen, die aus dem Mercedes-Umfeld in Baden-Württemberg, Bayern und dem Rhein-Main-Gebiet stammen.

Zu den ersten Dienstleistungen, die die LDB Gruppe vom neuen Standort aus anbietet, gehört die LDB TelefonZentrale. Zum Einsatz kommt das System nicht nur, wenn die eigene Telefonzentrale überlastet ist, sondern auch wenn ein Autohaus diesen Bereich dauerhaft outsourcen möchte. Wenn ein Anruf in der LDB TelefonZentrale eingeht, erstellen die Mitarbeiter über ein einfaches Eingabeformular innerhalb von wenigen Minuten eine entsprechende Rückrufnotiz mit personalisiertem Text per E-Mail für den entsprechenden Autohausmitarbeiter. Bereits in dieser Mail sind alle notwendigen Informationen – wie Ansprechpartner, Anliegen und Rufnummern hinterlegt. Über eine Wiedervorlagefunktion, die individuell dargestellt werden kann, erhält der Mitarbeiter zudem eine Erinnerungsmail.

Dank der Einbindung in die LDB CXBox werden auch die Neukunden aus dem Mercedes Benz-Umfeld zudem in die Lage versetzt, in Echtzeit Informationen über die ihre jeweiligen Autohaus-Kunden zu erhalten. Diese fließen über die CX-Box in das IT-System des jeweiligen Autohauses ein und stehen dort dem Kunden zugeordnet für die weitere Nutzung zur Verfügung. „Reine Telefonie war gestern – heute geht es um vernetzte Kommunikation“, fasst Karsten Noss die Zielrichtung der LDB Gruppe zusammen. Und die heißt: Den Arbeitsalltag von Autohausmitarbeitern auf Basis aktueller technischer Entwicklungen so einfach wie möglich zu gestalten und somit nah am Kunden zu sein.

Für weitere Informationen:
LDB Löffler GmbH
Goslarer Platz 8-9
10589 Berlin
Telefon: 030 390 45 – 0
Telefax: 030 390 45 65
E-Mail: marketing@ldb.de