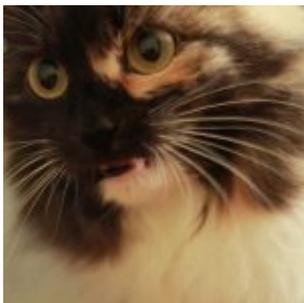


STARKE UNZUFRIEDENHEIT MIT DEM SERVICE DER INTERNETANBIETER: WAS UNSERE MEDIA COMPANY BESSER MACHT



Veröffentlicht am 19. Februar 2014 von Rüdiger



Eine Studie des Marktforschungsinstituts forum! stellt den deutschen Internet Providern ein schlechtes Zeugnis aus: Etwa die Hälfte der Kunden hat in den vergangenen zwei Jahren schlechte Erfahrungen mit dem eigenen Provider gemacht. Ihrem Ärger machten sie mit einer Beschwerde Luft. Die zog aber nur in den seltensten Fällen eine befriedigende Problemlösung nach sich.

UNZUFRIEDENE KUNDEN VON INTERNET-ANBIETER

Der Internetanschluss mag zwar für viele Deutsche eine untergeordnete Rolle spielen, Probleme mit dem Internet werden aber nicht einfach geschluckt. Beinahe die Hälfte der Kunden hat sich im Branchendurchschnitt innerhalb von zwei Jahren bei ihrem Anbieter beschwert. Hinzu kommt die **hohe Zahl an Unzufriedenen**, deren Beschwerde zu keiner zufriedenstellenden Lösung führt.

Doch trotz vieler Kündigungen, tun die Internetanbieter wenig gegen die **Servicewüste** in ihrer Branche. Wer die Service-Hotline eines Internetdienstleisters anruft, wird oft mit Warteschleifenmusik hingehalten. Wenn dann doch irgendwann jemand den Anruf entgegennimmt, kann man nur auf kompetentes Personal hoffen. In einer Vielzahl von Firmen können die Service-Mitarbeiter **Fragen zu technischen Schwierigkeiten nicht beantworten** und leiten die Betroffenen an ihr Fachpersonal weiter.

Das kostet nicht nur Zeit, sondern bei einer geschäftlichen Nutzung des Internets auch Geld. Unsere **Media Company** weiß, dass Zeit für ihre Partnerunternehmen ein knappes Gut ist. Deshalb sind wir stets telefonisch erreichbar und versuchen sofort zu helfen. Sie können ihr Anliegen also direkt an unsere geschulten Mitarbeiter **in Düsseldorf** richten. Bei uns wird der Service großgeschrieben und nicht in ein Callcenter im Ausland ausgelagert. Wo in anderen Unternehmen die linke Hand nicht weiß, was die rechte tut, wird bei uns miteinander gesprochen. Natürlich hat ein umfangreiches Full-Service-Paket seinen Preis. Doch dieses Geld ist gut investiert. Denn wir halten Ihnen den Rücken frei, damit Sie sich auf Ihr Geschäft konzentrieren können.

Kunden zweiter Klasse

Ein weiteres Grundproblem der **Internetanbieter** ist laut dem forum!-Geschäftsführer Roman Becker eine **verfehlte Strategie**. Anstelle einer Orientierung an den Bestandskunden würden die Internetdienstleister in erster Linie an die Neukunden denken. Diese würden mit günstigen Angeboten angelockt und bevorzugt behandelt. Darunter leide dann die Zufriedenheit der Altkunden, die sich stiefmütterlich behandelt fühlten.

Ein solches Zweiklassendenken gibt es bei der **Media Company** nicht. Wir geben für alle Partner unser Bestes. Wir schwatzen unseren Kunden auch nicht 0815-Lösungen wie eine [Baukasten-Webpräsenz](#) auf. Im Gegenteil. Bei unseren Leistungen zählt **Individualität** und **Nachhaltigkeit**. Denn nur eine einzigartige Webpräsenz überzeugt Ihre Kunden und unterscheidet Sie von Ihren Mitbewerbern. [Sprechen Sie uns an](#), wenn Ihnen **Qualität** und **guter Service** wichtig sind. Zögern Sie auch nicht, uns ihr Problem zu schildern. Wir haben immer ein offenes Ohr für Sie.

Thumbnail Image: [Чего сказал?](#) von: [daniilr](#) via [CC BY 2.0](#).