

Warum?

Jeder Kontakt muss wertvoll sein!

Wenn Kunden uns noch nicht kennen hilft exzellenter Service sofort um Vertrauen aufzubauen. Wer schnell, freundlich, zuvorkommend, kompetent und verbindlich ist, macht Kunden glücklich.

Unternehmenswerte

#INDIVIDUALITÄT So individuell wie die Lebensentwürfe von Kunden, so individuell sind auch deren Träume vom Eigenheim und die damit verbundenen Fallstricke. Baugeld Spezialisten feiern diese Individualität. Kein Projekt ist wie das andere.

#KUNDENNÄHE Kunden haben individuelle Ängste und Sorgen, wenn es um die Finanzierung ihres Eigenheimes geht. Baugeld Spezialisten nehmen diese ernst, geben kompetent und schnell Antwort. Jeder Kundenkontakt ist wertvoll.

#SERVICE Das Engagement der Berater geht über den eigentlichen Abschluss hinaus. Baugeld Spezialisten leisten weit mehr als andere Anbieter und tun dies gerne.

#KLARHEIT Durch Transparenz und klare Kommunikation über alle Prozesse hinweg begegnen Baugeld Spezialisten den Ängsten und Sorgen ihrer Kunden.

Servicelevel

Rückmeldung/ Klärung

Erstkontakt gegenüber Kunden	sofort (während der Geschäftszeiten)
Tipp: Kunden sofort zurückrufen und ggf. einen Telefontermin vereinbaren	
Angebotserstellung, Beantwortung von Emails und Rückrufe gegenüber Kunden	taggleich (werktags)
Tipp: Kunden sofort anrufen und mitteilen, wann wir erreichbar sind bzw. wann wir uns bei ihm telefonisch melden.	
Rückmeldungen auf alle Anrufe und Emails/ Anfragen	24 Stunden
Nachreichung fehlender Unterlagen	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bei Einreichung an die Zentrale ▪ Ab Beantragung beim Produktpartner ▪ Nach Genehmigung durch Produktpartner 	<p>fünf Werktage drei Werktage fünf Werktage</p>
Begleichung von Rechnungen	fristgerecht
Rückmeldungen zu Veranstaltungen, Schulungen etc.	fristgerecht
Klärung einer Situation durch das Management	fünf Werktage
Erstellung und Versand von Gutschriften	wöchentlich
Einrichtung Systemzugänge für Vertriebspartner	fünf Werktage
Einrichtung Email-Adresse	fünf Werktage
Änderung der Daten und Systemzugänge	fünf Werktage
Erstellung und Versand von Vertragsunterlagen	fünf Werktage
Partnerseite anlegen/ ändern (z.B. Text, Foto, Kontaktdaten)	fünf Werktage
Weiterleitung von Endkundenanfragen/ Vorqualifizierung	sofort (während der Geschäftszeiten)



Servicelevel der Baugeld Spezialisten

Rückmeldung auf Anrufe und Emails	24 Stunden
Rückmeldung zu neuen, vollständigen Finanzierungsanfragen	24 Stunden
- und ggf. Weiterleitung an die Bank	24 Stunden
Rückmeldung zu neuen Finanzierungsvoranfragen (unvollständig)	48 Stunden
Rückmeldung zu Anfragen Individualgeschäft	fünf Werktage
Rückmeldung zu laufenden Anträgen (vor Genehmigung)	48 Stunden
Rückmeldung zu laufenden Anträgen (nach Genehmigung)	48 Stunden
Rückmeldung im Rahmen des First Level Support	zwei Stunden

Unsere Servicezeiten sind Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 18.00 Uhr

Qualitätsstandards

- Ausschließliche Nutzung des Baugeld Spezialisten Corporate Designs
- Einheitliche Kommunikation
- Repräsentation vor Ort
- Beachtung einheitlicher Prozesse
(Nutzung der vorgegebenen Systeme Formulare, Besuch von Schulungen, Einhaltung des Umsatzmeldeprozesses, etc.)
- Marketing
(Nutzung von Empfehlungsmarketing, Werbung und PR in Absprache mit der Zentrale, etc.)

Die vollständige Auflistung der Qualitätsstandards (Richtlinien) entnehmen Sie bitte dem im Baugeld Spezialisten Infocenter hinterlegten „Brand Book“.