



Wer liebt, der gibt

Mavie John legt sich mit ihrem Team jeden Tag ins Zeug, Vodafone-Kunden glücklich zu machen. Glücklich bei allen Service-Anliegen, die über die sozialen Medien einlaufen. Denn ihr Social Care Team unterstützt Kunden 24/7 in allen Themen rund um Vodafone: „Wir haben sehr engagierte und erfahrene Mitarbeiter, die nicht müde werden sich um jeden einzelnen Kunden zu kümmern bis der Fall zu der Zufriedenheit des Kunden gelöst ist,“ sagt Mavie John. Dabei achten sie darauf, den Kunden möglichst nur einen Ansprechpartner zur Seite zu stellen. Damit fühlt sich der Antwortsuchende abgeholt und aufgehoben: „Das zeigt die Tatsache, dass die Kunden nach ihrem ersten Kontakt mit uns immer wieder gern auf unseren Support zurückgreifen und unser Kundenstamm stetig wächst“, so Mavie John weiter. Denn Zufriedenheit mit einer Marke fängt beim Kundenservice an. Und wer seine Kunden liebt, der gibt.

Und die Kunden geben es zurück: „Am schönsten ist es, das positive Feedback der Kunden zu lesen. Dieses drucken wir aus und hängen es als Motivation an unsere Wall of Fame“, sagt Mavie John. „Dies erinnert uns zwischendurch immer wieder daran, warum wir unseren Job machen und lieben und das sogar auch bei den schwierigen Fällen.“

Schnell, engagiert, freundlich – das loben die Kunden am Social Care Team. **Eine Studie der dpa-Tochter news aktuell und Faktenkontor** macht jetzt einen Stempel drauf: Vodafone ist die beliebteste Mobilfunkmarke im Social Web. Für die Studie „Kundenlieblinge“ haben die dpa-Tochter news aktuell und Faktenkontor mehr als 53 Millionen Social-Media-Beiträge zu 3.000 Marken ausgewertet und so die beliebtesten Marken aus 20 Branchen bestimmt. Bewertet wurden Aussagen zu den Kategorien Preis, Service, Qualität und Ansehen. In die Analyse floss sowohl die Häufigkeit der Nennungen als auch deren Tonalität ein. Die Auswertung der Verbraucheraussagen basiert auf den Daten des Webmonitoring Tools von Ubermetrics, das 350 Millionen deutschsprachige Online-Quellen überwacht. Die Analyse selbst erfolgte mit Hilfe Künstlicher Intelligenz über Valuescope. Bereits zum vierten Mal ermitteln news aktuell und Faktenkontor die beliebtesten Marken im Social Web. Für die aktuelle Untersuchung wurden 53 Millionen Kundenstimmen zu 3.000 Marken im Zeitraum Juni 2017 bis Mai 2018 ausgewertet.

KONTAKT

Vodafone Kommunikation
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

WEITERE INFORMATIONEN

vodafone.de/newsroom
twitter.com/vodafone_medien
vodafone.de/featured

BEITRAG ONLINE ANSEHEN:

<https://vodafone-newsapp-live.pemedia.de/newsroom/digitales-arbeiten/wer-liebt-der-gibt/>

THEMEN DES BEITRAGS

B2C

Digitalisierung

Service

Verbraucher

AUTOR:

Caren Altpeter

Pressesprecherin & Social Media Expertin

WEITERE INFORMATIONEN ZU VODAFONE UNTER:

<https://www.vodafone.de/unternehmen/portrait.html>

KONTAKT

Vodafone Kommunikation
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

WEITERE INFORMATIONEN

vodafone.de/newsroom
twitter.com/vodafone_medien
vodafone.de/featured