

So klappt es auch in der Hochsaison:

Von April bis Juni erreichen uns täglich über Tausend E-Mails und Hunderte von Telefonaten. Trotz dieser extremen Belastung müssen wir sicherstellen, daß wir innerhalb kürzester Zeit liefern können. Voraussetzung dafür ist, daß sich bestimmte Mitarbeiter auf die Auftragsbearbeitung konzentrieren können.

Aus diesem Grunde sind sie stundenweise telefonisch nicht direkt erreichbar. Falls kein anderer Kollege frei ist, wird Ihr Anruf notiert und die Berater rufen zurück. Wir haben folgende Anlaufstellen für Sie eingerichtet:

Teichabteilung: 05451/5934-200

ist weiterhin Ihre **normale erste** Anlaufstelle. Sie erreichen dort zwei Kolleginnen, die für die allgemeine Organisation zuständig sind. Von dort aus werden Ihre Anfragen mit Ihren Unterlagen an die Teichberater weitergeleitet.

Wichtig sind dabei folgende Fragen:

- Wie dringend ist die Beantwortung der Frage (wenn 10 Leute gerade eine Folie verlegen, ist das wichtiger als die Frage, welche Libelle da fliegt...)
- Brauchen Sie unbedingt einen bestimmten Mitarbeiter oder kann eine allgemeine Frage auch von einem anderen beantwortet werden?
- Braucht man für die Beantwortung unverzichtbar Ihre Unterlagen?

Eil-Termine für die Teich-Abteilung: 05451/5934-216

Die Kollegin führt terminkritische Rückruflisten und es wird ihr gelingen, Ihr Anliegen irgendwie ins Ziel zu bringen. Wenn Sie also auf dem normalen Weg Ihre Gesprächspartner nur schlecht erreichen sollten: Wählen Sie diese Kollegin an! Diese Nummer bitte wirklich nur bei Problemen nutzen.

Speditions-Lieferungen: 05451/5934-114

Sie erhalten per E-Mail eine Versand-Nachricht und können den Weg der normalen Pakete im Internet problemlos selbst verfolgen. Bei größeren Speditionslieferungen ist das etwas komplizierter - doch da hilft Ihnen diese Kollegin weiter.

Eine Hotline-Nummer

bekommen Sie, wenn Sie eine größere Folie bestellt haben und auch außerhalb üblicher Geschäftszeiten Fragen bei der Verlegung auftreten könnten. Fragen Sie im Zweifelsfalle bitte nach dieser Nummer.

Wir möchten Ihnen versichern:

In der vor Ihnen liegenden Bauphase werden wir Sie so gut mit Informationen versorgen, daß Sie Ihr Ziel mit minimalem Aufwand erreichen werden.

Das mag in der Hauptsaison gelegentlich etwas zäh sein - doch mit der Notfall- und Hotline-Nummer werden wir es schaffen.

Und bedenken Sie bitte auch:

Solch ein extrem hoher Auslastungsgrad in der Hauptsaison mag zwar gelegentlich lästig sein - doch letztlich das ist auch ein Zeichen für Qualität ...