



12-Punkte-Ehrenkodex

Wir lehnen uns an die Vorgaben des "Gütesiegel Direktmarketing" (Zertifizierung SQS) und erfüllen dabei die zentralen Punkte für zertifizierte Callcenter.

Grundsatz

Die MarketingPointAG versteht sich als Telemarketing-Dienstleisterin, welche Adress-Qualifizierungen/-Handel, Terminvereinbarungen, alle Formen der Kundenbefragungen sowie den telefonischen Verkauf von Lösungen, Produkten und Dienstleistungen umfasst. Wir arbeiten ausschliesslich im B2B-Umfeld und tätigen keine Anrufe an Privatpersonen.

1. Keine unterdrückte Rufnummer

Wir schaffen Transparenz und tätigen unsere Anrufe ohne unterdrückte Rufnummer.

2. Wahrheits-und Klarheits-Grundsatz

Das Ziel des Anrufes muss klar erläutert werden. Es darf keine suggerierte Umfrage-Aktion vorgetäuscht werden, wenn das Ziel darin besteht, eine Lösung, ein Produkt oder eine Dienstleistung zu verkaufen.

3. Adress-Beschaffung

Die Beschaffung der für unsere Kampagnen notwendigen Adressen ordern wir ausschliesslich von anerkannten, professionellen Adress-Lieferanten aus der Schweiz oder setzen die Datenbank von itconnections ein. Die Datenbank von itconnections wird täglich aktualisiert.

4. Telefonate nur zu Geschäftszeiten

Wir respektieren die Privatsphäre unserer Kunden und telefonieren deshalb zu folgenden Bürozeiten: 08.00 bis 12.00 Uhr und von 13.00 bis 17.00 Uhr (Montag-Freitag).

5. Wahrheitsgetreue Kundeninformationen

Bei unseren Telefongesprächen werden die Kunden immer umfassend und wahrheitsgetreu informiert. Es werden keine unlauteren Methoden angewendet, um einen Kunden zu beeinflussen oder zu überzeugen.

6. Mitarbeiter-Schulungen

Wir legen grossen Wert auf eine professionelle Gesprächsführung und deshalb bilden wir unsere Mitarbeiter/innen laufend weiter. Zum einen im verkaufstechnischen Bereich (Gesprächsführung/Einwandbehandlung/Abschluss) und zum anderen in der Vertiefung des IT-Know-how's, da wir viele Anrufe im Auftrag von IT-Unternehmen tätigen.

7. Datenschutz-Gesetz

Wir halten uns an die strengen Datenschutz-Bestimmungen und verpflichten uns, zur Verfügung gestellte oder neu gewonnene Daten vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.

8. Gesetzeskonformität

Wir orientieren Sie über die gesetzlichen Bestimmungen in der Schweiz. Im Besonderen weisen wir auf die neuen gesetzlichen Regelungen für den Emailversand per 1. April 2007 hin, nach welchen vor einem Emailversand die ausdrückliche Genehmigung des Adressaten vorliegen muss (Opt-In). Eine Abmeldemöglichkeit (Opt-Out) und eine Identifikation des Absenders hat Bestandteil jedes Emails zu sein.

9. Mitarbeiterentlohnung

Wir legen grossen Wert auf eine hohe Terminqualität und deshalb werden unsere Mitarbeiter/-innen ausschliesslich zeitbasierend entlohnt und sind in einem Fixlohn angestellt. Es werden keine Provisionen auf Verkaufsabschlüsse/Termine entrichtet und deshalb haben unsere Agentinnen/Agenten keinen finanziellen Anreiz, z.B. auch qualitativ schlechte Termine zu vereinbaren. In Ausnahmefällen kann eine zusätzliche Verkaufs-Provision durch den Auftraggeber erfolgen.

10. Verhalten am Telefon

Unsere Agentinnen/Agenten führen ein Telefongespräch stets freundlich und angenehm und akzeptieren auch ein „Nein – Danke“. Die Telemarketing-Kampagnen werden seriös vorbereitet und werden mit Hilfe eines Gesprächsleitfadens geführt.

11. Qualitäts-Kontrolle

Während den Telemarketing-Kampagnen werden die Agentinnen/Agenten laufend durch Coaches unterstützt. Wir bieten unseren Kunden auch an, selbst bei Telefongesprächen mitzuhören.

12. Angenehmes Arbeitsklima

Durch unsere (branchenunübliche) kleine Fluktuationsrate fördern wir die Teamentwicklung. Unsere Mitarbeiter/-innen arbeiten in einer sehr angenehmen Arbeitsatmosphäre mit einem eigenen, fixen Arbeitsplatz, welcher genügend Raum für die Privatsphäre bietet. Ausserdem bieten wir unseren Agentinnen/Agenten diverse Aufstiegsmöglichkeiten an, um Ihnen eine mittel-bis langfristige, interessante berufliche Perspektive bieten zu können.