



Bei Anruf Service

*Kerstin Eickworth,
Inhaberin von viaphona*

Foto: viaphona

„Sehen Sie uns als sprechenden Anrufbeantworter“, sagt Kerstin Eickworth lachend, „und zwar als einen, der auch im Sinne Ihrer Kunden reagieren kann.“ Seit sieben Jahren betreibt sie mit viaphona eine Firma für Telefon-Marketing und Telefontraining in Dortmund. „Ich telefoniere richtig gern, weiß aber, dass viele Menschen das überhaupt nicht gerne tun“, erzählt sie, warum sie ihre Firma gegründet hat.

Seit Anfang des Jahres hat sie ihr Angebot mit der Übernahme des Büroservice Luther & Vagts aus Castrop-Rauxel ausgebaut: Durch eine professionelle Anrufweitschaltung ermöglicht sie nun ihren Kunden die perfekte Erreichbarkeit. „Die Kunden leiten ihr Telefon einfach zu uns um, und wir nehmen Anrufe entgegen, notieren das Anliegen oder verbinden die Anrufer – wenn gewünscht – weiter“, fasst sie zusammen. Eine spezielle Telefonanlage ermöglicht es Eickworth und ihren Mitarbeiterinnen

zu erkennen, für welches Unternehmen der Anruf eigentlich gedacht war. „So können wir uns mit dem entsprechenden Firmennamen melden.“

Zum professionellen Service gehören aber beispielsweise auch die Tagesprotokolle über alle Aktivitäten für den jeweiligen Betrieb. Das Team ist so flexibel, dass auch schon mal ein Kunde von unterwegs anruft und darum bittet, eine Notiz zur eigenen Gedächtnisstütze auf das Protokoll zu schreiben. „So ist alles Wichtige notiert und der Kunde hat es aus dem Kopf“, so die engagierte Dienstleisterin.

Besonders freut sich Eickworth, dass sie mit der Übernahme des Büroservices eine Voll- und zwei Teilzeitstellen schaffen konnte. Sie beschäftigt derzeit ausnahmslos Frauen mit langjähriger Berufserfahrung und Souveränität, was sie besonders schätzt. Zu ihren Kunden gehören Freiberufler, Rechtsanwälte, Handwerker und viele mehr. ■