

Ehrenkodex für das Schuler Telefonmarketing

Das Ziel des Telefonmarketings der Schuler St. JakobsKellerei ist, seriöse und freundliche Gespräche mit Kunden und potentiellen Kunden zu führen. Ein Anruf soll nie lästig sein, sondern der angerufenen Person die Möglichkeit geben, sich bei Bedarf zur Schuler Wein- und Service-Qualität zu äussern und von einer guten Gelegenheit bei bester Beratung zu profitieren.

Um dieses Ziel zu erreichen halten wir folgende Punkte konsequent ein:

1. Klares Konzept

Die Gespräche werden mit einem klaren Konzept geplant und abgewickelt. Den Mitarbeitenden werden Gesprächsleitfäden zur Verfügung gestellt und die Ergebnisse statistisch ausgewertet.

2. Faire Bedingungen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden fair entlohnt, mit einem festen Grundlohn, bezahlten Ferien und den üblichen Sozialleistungen. Ihnen stehen moderne Arbeitsplätze sowie freundliche und saubere Pausenräume zur Verfügung.

3. Hohe Qualität und Professionalität

Die Mitarbeitenden werden umfassend ausgebildet und gezielt auf Ihre Aufgabe vorbereitet. Nahezu alle Gespräche werden zu Kontrollzwecken aufgezeichnet und/oder live überwacht (im Rahmen des Monitorings oder den anwesenden Teamleiter).

4. Angenehme Telefonzeiten

Die Telefongespräche werden ausschliesslich werktags von 08.30 – 12.00 Uhr sowie von 13.00 – 20.30 Uhr, samstags von 09.00 – 16.00 Uhr kontaktiert. An Sonntagen, nationalen und kantonalen Feiertagen werden keine aktiven Anrufe ausgeführt.

5. Anruf auf Wunsch

Alle Angerufenen werden über weitere telefonische Kontaktaufnahmen vorinformiert und das Einverständnis dafür eingeholt. Sofern Sie keinen weiteren Anruf mehr wünschen, werden sie mit einer Telefonsperre versehen und nicht mehr angerufen.

6. Volles Rückgaberecht

Mittels der Schuler Genussgarantie erhalten alle Besteller das Recht, die Lieferung innert zwei Jahre zu retournieren und erhalten den vollen Kaufpreis zurückerstattet.