



# CASE STUDY

## VIP BESTELLHOTLINE



VIP Ticket  
Hotline



B2C & B2B  
Kundenkontakt



Opt-In  
Generierung

# DIE HERAUSFORDERUNG

## HOHE BERATUNGSANSPRÜCHE FÜR VIP KUNDEN

Der VIP Status verspricht nicht nur exklusive Vorteile, sondern auch ein rundum optimales Dienstleistungserlebnis. VIP Kunden haben daher besondere Ansprüche an die persönliche Beratung und erwarten einen schnellen, zuverlässigen und umfassenden Service, welcher die Relevanz ihres Geschäfts widerspiegelt.

## ZIELERREICHUNG IM TICKETVERKAUF

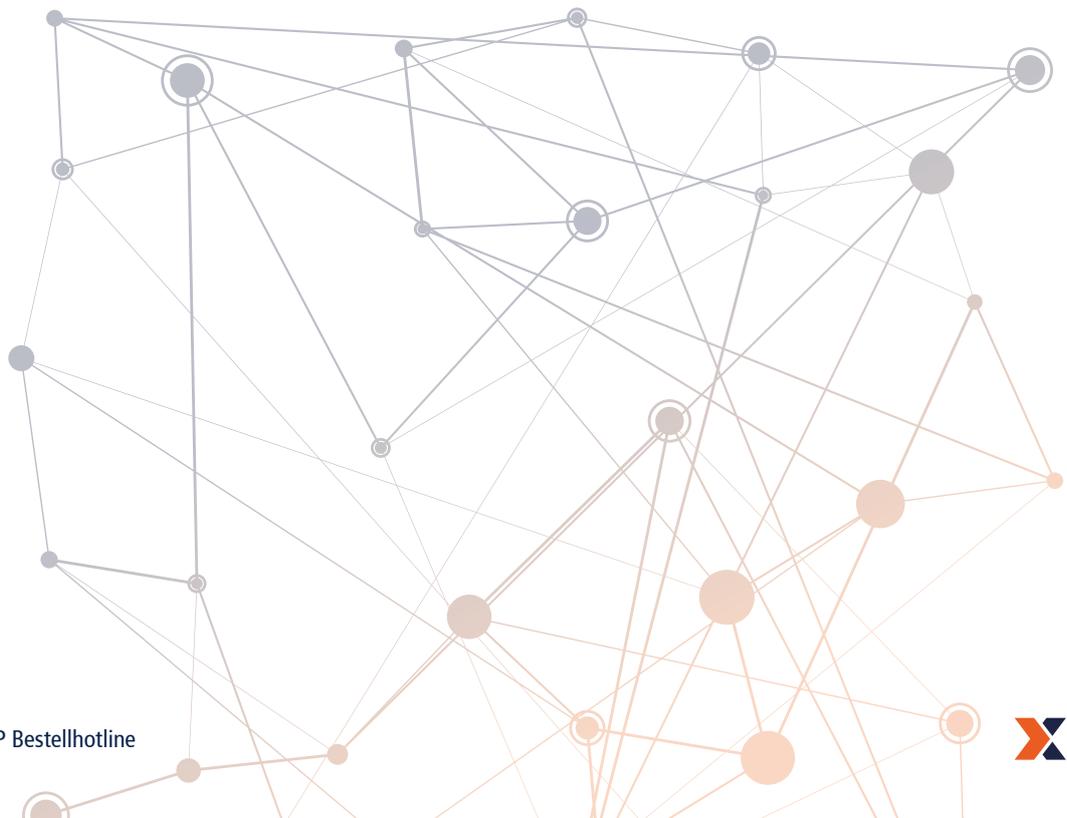
Für an Ticketverkäufe gebundene Unternehmen wie Vereine sind VIP Kunden von besonderer Bedeutung, da sie nicht nur eine erste Anlaufstelle schaffen, sondern auch eine wichtige Einnahmequelle darstellen. Ziel ist es daher, das Image bei gleichzeitiger Steigerung der Ticketverkäufe zu pflegen. Der Kundenstatus bringt eine Reihe von besonderen Ansprüchen an Qualität, Verbindlichkeit und Erreichbarkeit mit sich. Eine herkömmliche Tickethotline, die alle Kundensegmente abfängt, kann der Erfüllung der Erwartungen nicht gerecht werden, weshalb unser Kunde eine Auslagerung des VIP Kanals an Ströer X vollzog.



# SERVICE & SKILLS

## MIT FOLGENDEN LEISTUNGEN WURDE STRÖER X DEN HERAUSFORDERUNGEN GERECHT:

Der Vertrieb von VIP Tickets für einen Fußball-Bundesligaverein erfolgte zielgruppenspezifisch und unter Berücksichtigung der individuellen Kundenbedürfnisse, zum Beispiel der Vermittlung besonderer Angebots- und Ticketpakete. Die empathische und verbindliche Verkaufsberatung führte folglich zu gesteigerten Verkäufen im Premium-Kundensegment.



# UNSER KONZEPT

## 01

Zunächst erfolgte die Erstellung eines Gesprächsleitfadens, welcher auch die vollständige Aufnahme eines Kunden-Opt-ins beinhaltete. Dieser diente zusammen mit einer FAQ-Liste als idealer Bezugspunkt für unsere Berater. Weiterhin fand die Entwicklung einer serviceorientierten Verkaufsstrategie für Geschäftskunden statt. Die Performance maßen wir anhand konkreten KPIs wie Conversion Rate oder Kundenzufriedenheit.

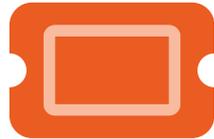
## 02

Durch die Analyse geografischer Daten, konnten wir diese strukturieren und damit die Kampagne auch im Bereich des Dauerkartenverkaufs erweitern.

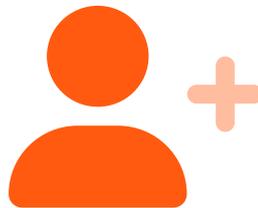
## 03

Die intensiven Schulungen der Mitarbeiter waren die Grundlage für eine anspruchsvolle Gesprächsführung. Durch funktionierende Feedback- und Kommunikationsprozesse wurde die Qualität kontinuierlich verbessert. Optimierungspotenziale konnten in stetiger Abstimmung mit dem Auftraggeber gemeldet, geprüft und umgesetzt werden.

# IHRE VORTEILE MIT STRÖER X



**Erhöhung der Verkaufsquote von VIP Tickets**



**Gewinnung neuer B2C und B2B Kontakte**



**Optimierung der Auslastung im VIP Bereich**



**Hohe Kundenzufriedenheit**

# ÜBER UNS

Ströer X ist der perfekte Partner an Ihrer Seite, um neue Kundenkontakte zu knüpfen und Ihre bestehenden Kundenbeziehungen langfristig zu pflegen - unabhängig davon, ob es um die professionelle Beratung Ihrer Kunden geht oder ob Sie konkrete Vertriebsoffensiven umsetzen möchten.

Entlang der kompletten Wertschöpfungskette, von Kaltakquise bis Kundenbetreuung unterstützen wir Sie mit der größten Vielfalt an Kanälen und Medien.

Durch unsere Zugehörigkeit zur Ströer Gruppe bieten wir Ihnen die Stärke eines Großkonzerns, gepaart mit der Agilität und Flexibilität eines mittelständischen Dienstleisters. Nutzen Sie uns als Outsourcing Partner, erreichen Sie Ihre Ziele schneller und verschaffen Sie sich einen wertvollen Marktvorteil zum Wettbewerb.

**Profitieren Sie von unserer Power und unserem [X-Faktor!](#)**

## WAS KÖNNEN WIR FÜR **IHR UNTERNEHMEN** TUN?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!



[vertrieb@stroeer-x.de](mailto:vertrieb@stroeer-x.de)



[LinkedIn Ströer X](#)