

# Magenta und sein CEO nehmen Kundenzufriedenheit persönlich!

David ist Magenta-Kunde und hat eine Frage zu seinem Internet-Produkt. Obwohl der Kundenservice ihm weiterhelfen konnte, schwang bis zum Ende des Gesprächs eine gewisse Unzufriedenheit mit. Damit das nicht das Letzte war, was David mit Magenta in Verbindung bringt, nimmt ihn der Agent in die automatisierte Recovery-Journey auf. Je nach Intensität der Kundenbindung bekommt David einen Newsletter, ein Direct-Mail oder Goodie. Wichtig ist, dass David am Ende wieder weiß: Er kann sich auf die hohe Qualität des Magenta-Kundenservice verlassen.



Stärkung der Kundenbindung



Persönliche Entschuldigung des Geschäftsführers

**START RECOVERY JOURNEY**

RECOVERY



Der Magenta-Agent erkennt, dass eine Entschuldigung notwendig ist.

Der Kunde ist nach Servicegespräch mit Magenta-Agent unzufrieden.

Sobald der Service-Agent also merkt, dass das Gespräch ist in irgendeiner Art unangenehm verlaufen, setzt er den Trigger „Recovery“ und startet im Hintergrund die automatisierte Journey.

