

# dialog



## **dialog 1/08: „Qualität im Verbraucherdialog“**

Ein hohes Qualitätsniveau bei der Ansprache des Verbrauchers ist die wichtigste Voraussetzung für langfristige Kundenbindung. Dies gilt für alle Kanäle des Direkt- und Dialogmarketings. Wie wichtig gut ausgebildete Dienstleistungskräfte und fair play im Umgang mit dem Verbraucher sind, haben gerade die Diskussionen um „Telefonspam“ in den vergangenen Monaten gezeigt. Anwender müssen aufpassen, dass kurzfristige Vertriebsfolge nicht auf Kosten des eigenen Markenimages gehen. Dienstleister müssen ihre Leistungen transparent und „sicher“ für den Anwender machen. Siegel, Zertifizierungen und/oder ein unternehmenseigener Code of Conduct gewinnen deshalb immer mehr an Bedeutung.

Einige Top-Themen:

- Exklusiv-Interview mit Bundesjustizministerin Brigitte Zypries zu einer funktionierenden Selbstregulierung der Branche.
- Wie müssen Unternehmen ihre Qualitätskontrolle im Vertrieb regeln?
- Wie muss sich das Leistungsangebot von Call-Centern in den nächsten Jahren verändern?

Diese Ausgabe liegt auf der CallCenterWorld in Berlin aus!

**Anzeigenschluss: 31. Januar 2008**

**Druckunterlagenchluss: 13. Februar 2008**