

# Wachstumstreiber Service: Luxus-Kaffeemarke erhöht Verkäufe um 40 %



Eine führende Premium-Kaffeemarke arbeitete mit Foundever zusammen, um das Defizit an zweisprachigen Fachkräften zu schließen und kanadischen Verbraucher- sowie Geschäftskunden ein erstklassiges Omnichannel-Kundenerlebnis zu bieten.

## Ausgangssituation

Die Marke steht seit langem für außergewöhnliche Qualitätsstandards. In Kanada sah sich das Unternehmen jedoch mit einer zentralen Herausforderung für sein Markenversprechen konfrontiert: der Bereitstellung eines zweisprachigen, kanalübergreifend konsistenten Kundensupports, der den hohen Erwartungen an Kundenzufriedenheit im Einklang mit dem globalen Markenimage gerecht wird. Konkret hatte das interne Team Schwierigkeiten beim Aufbau ausreichender bilingualer Kapazitäten, bei der Integration der verschiedenen Servicekanäle sowie bei der Gestaltung personalisierter Customer Experiences.

250 FTE

4 Kanäle (Voice, Chat, Social Media, E-Mail)

## Lösung

Foundever startete ein Pilotprojekt mit 10 zweisprachigen Agenten in Marokko und skalierte die Operation innerhalb weniger Monate auf über 250 Agenten in Rabat. Als exklusiver Outsourcing-Partner der Marke für Kanada bietet Foundever:



Mehrsprachigen Support in Englisch und Französisch



B2C- und B2B-Kundenservice sowie Vertriebsunterstützung



Betreuung über Voice-, Chat-, Social-Media- und E-Mail-Kanäle hinweg



Technischen Support über Level-1-Triage sowie Level-2-Eskalationen

## Ergebnisse

Durch die Kombination aus hochwertigem Service, zweisprachiger Expertise und einem dedizierten Kaffeelabor zur Vertiefung des Produktwissens erzielte das Team herausragende Ergebnisse in zentralen Leistungskennzahlen.

+7 Pkt.

CSAT (Voice) - erreicht wurden 74 % (Zielvorgabe des Kunden: 72 %)

+40%

Wachstum der Maschinenverkäufe. Kanada entwickelte sich zum weltweit führenden Markt der Marke

3.8%

Mitarbeiterfluktuation und damit unter der Zielvorgabe des Kunden von 4 %



**Dennis Göhsing**  
Inside Sales Manager

dennis.goehsing@foundever.com