



The Marketing Store



Toronto, ON, KANADA

Firmenprofil

The Marketing Store bietet ausgelagerte Marketingkampagnen für größere Konzerne wie McDonalds und Nissan an. Die Firma hat weltweit Büros in mehr als einem Dutzend der Weltstädte. Das Ziel von The Marketing Store ist, die "Firma mit den besten Ideen auf der Welt" zu sein.

Die Dienstleistungen von The Marketing Store lassen sich am besten in zwei Worten zusammenfassen: Brand Activation™, der Prozess von The Marketing Store, den Geist der Marken zum Leben zu erwecken. Das Ziel ihres Teams ist es, die Marke ihrer Kunden wirksamer zu machen, indem sie diese in den Köpfen der Kunden aktivieren.

Ihr gesamtes Handeln wird durch Forschung und Erkenntnisse geleitet sowie durch geradliniges, realitätsbezogenes Denken über den Verbraucher, über die Marke des Kunden und über die Orte, die sie alle verbinden.

The Marketing Store hat für seine kreativen Branding-Ideen und für seine gut ausgeführten Marketingprogramme bereits mehrere internationale Auszeichnungen erhalten.

Kreativität und ständige Verbesserung

Zur Unterstützung ihrer verbrauchernahen Marketingkampagnen benutzt The Marketing Store ein ausgehendes Kontaktzentrum.

Das Callcenter wird, wie dies für Firmen, die Auslagerungsdienste anbieten, typisch ist, zur Unterstützung einer ständig wechselnden Reihe von Marketingprogrammen für eine Anzahl von verschiedenen Kunden genutzt.

Das bedeutet, dass hier Veränderung die Norm ist und die Kundendienstmitarbeiter ständig für neue Programme geschult werden müssen.

Diese Notwendigkeit einer ständigen Schulung zusammen mit der Firmenphilosophie ständiger Verbesserung hat die Firma dazu gebracht, sich nach kreativen Lösungen für ihr Callcenter umzusehen. Und ein Hauptelement ihrer Schulungs- und Supportinfrastruktur ist das SmartContact Center.

Anfänglich hatte The Marketing Store in seinem Kontaktzentrum in Toronto ein SmartContact Center-System mit 25 Arbeitsplätzen eingeführt, dieses jedoch mittlerweile auf ungefähr das Doppelte der ursprünglichen Größe erweitert.