



LUATEL



Bei uns hört man das  
**Lächeln** in der Stimme!

# HALLO!



Wir sind ein multilinguales Call- und Service-Center mit Standorten in Brasilien, Deutschland und Rumänien, an denen wir 24/7/365 unsere qualitativ hochwertigen Dienstleistungen erbringen.



Wir sind  
**MULTILINGUAL**

Wir bieten weltweit aktive Services in Bulgarisch, Tschechisch, Dänisch, Niederländisch, Englisch, Französisch, Georgisch, Deutsch, Ungarisch, Italienisch, Litauisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Slowakisch, Spanisch und Ukrainisch an.





**24/7/365**  
in Betrieb

Wir agieren global. Unsere Multichannel-Kommunikation ist für Projekte auf der ganzen Welt in verschiedensten Zeitzonen im Einsatz. Werktage enden bei uns nicht, sie gehen ineinander über.



## Wir können **MULTICHANNEL**

Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, ausschließlich herausragenden Kundenservice zu bieten. Dafür steht uns als Full-Service-Dienstleister in der Multichannel-Kommunikation ein vielseitiges Portfolio an Tools zur Verfügung: Telefon, Fax, SMS, Chat, Video-Chat, E-Mail, Skype, Social Media, WhatsApp (Beta).



CALL



FAX



EMAIL



SMS



CHAT



VIDEOCHAT



SOCIAL MEDIA



SKYPE



## **ONSHORE**

LUATEL leistet aktiv ONSHORE Outsourcing Dienste in den Service-Centern in Brasilien, Deutschland und Rumänien, sowie in den USA. Trotz interkultureller Unterschiede haben dabei alle Standorte einen gemeinsamen Nenner: die Einhaltung unseres genormten Qualitätsstandards hat oberste Priorität. Denn unsere jeweiligen Kunden vor Ort sollen sich darauf verlassen können, dass die gewohnte LUATEL Qualität kompromisslos weltweit abrufbar ist.

## **NEARSHORE**

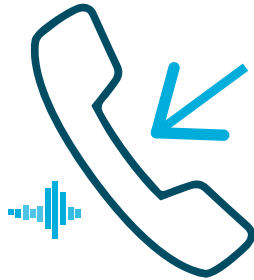
Unser Service-Center in Bukarest ist mit seiner Sprachvielfalt ein idealer Partner für erfolgreiches NEARSHORING. Hier werden aktiv Projekte in den folgenden Sprachen bedient: Bulgarisch, Tschechisch, Englisch, Französisch, Georgisch, Deutsch, Ungarisch, Litauisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Slowakisch und Ukrainisch.

## **OFFSHORE**

Unterschiedliche Unternehmensstrategien verlangen unterschiedliche Herangehensweisen. Je nach Bedarf unserer Kunden agieren wir als direkter Partner, als Co-Source oder als Sub-Unternehmer. Unser Kerngeschäft ist die Bereitstellung von Kundenservice und – support auf muttersprachlichem Niveau, unterstützt von Multi- und Omnichannel-Kommunikation. Unsere hochmotivierten Mitarbeiter engagieren sich aktiv und mit einem Lächeln in der Stimme mit dem Ziel, herausragende Kundenerlebnisse zu generieren und unserem hohen Qualitätsanspruch zu entsprechen.

Die wohl älteste Form der zwischenmenschlichen Kommunikation ist der Einsatz von Sprache. Kein anderes Kommunikationsmittel hat die gleiche Überzeugungskraft, konkrete und erfolgreiche Ergebnisse lassen sich am ehesten durch den Einsatz von Sprache erreichen, während die Schriftform meist nur eine untergeordnete Rolle bei der Erreichung unserer Ziele spielt.

Ein Gespräch bedarf nicht unbedingt immer einer ausgedehnten Vorbereitung, und es ist ohne Zweifel der effektivste Weg, um eine Entscheidung herbei zu führen.



## INBOUND

Derzeit liegt der Schwerpunkt unserer Inbound Services auf:

- Terminvereinbarung
- Back Office Handling
- Klassischer Kundenservice
- Help-Desk: Support und Co-Browsing
- Informationsdienste



## OUTBOUND

Derzeit liegt der Schwerpunkt unserer Outbound Services auf:

- Vertrieb  
Pre-Sales & After-Sales
- Terminvereinbarung
- Adress-Qualifizierung
- Telefon-Umfragen



# LUATEL

LUATEL  
Cubic Center, 1B Pipera Blvd.  
2nd floor, Voluntari  
077190 – Ilfov, Romania  
Fon: +4021 794 8688  
Fax: +4021 794 8689  
E-Mail: sales@luatel.com

[www.luatel.com](http://www.luatel.com)