



Wir über uns!

Unternehmenspräsentation

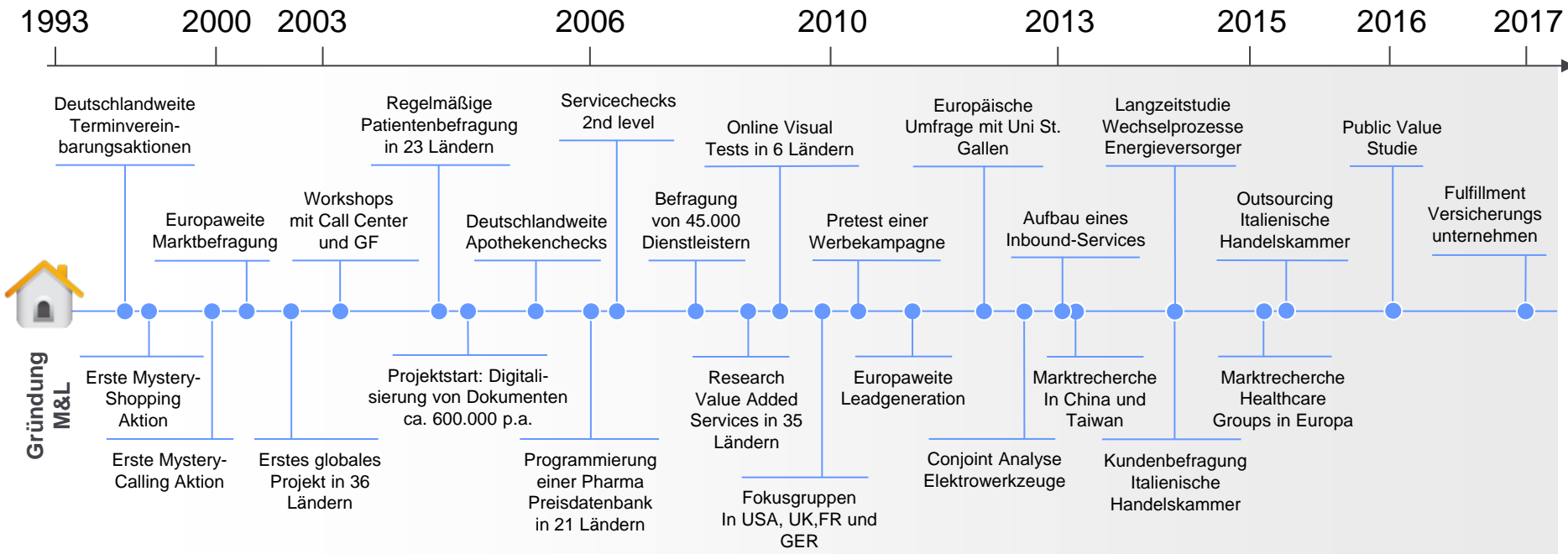
... Ihr Partner für Operational Marketing Services

Unser Firmenprofil

Was wir tun

- ▶ Die Agentur unterstützt seit 1993 erfolgreich namhafte Unternehmen mit
 - Operational Marketing Services,
 - einem flexiblen, erfahrenen und internationalen Arbeiterteam sowie
 - verlässlicher Budgetierung und Liefertreue.
- ▶ Unter Operational Marketing Services verstehen wir die Entwicklung und Realisierung von individuellen Dienstleistungen, die exakt den Anforderungen des Kunden entsprechen. Wir setzen dort an, wo es darum geht bestehendes Kundenpotenzial besser auszuschöpfen, Marktanteile und neue Kunden zu gewinnen, eigene Services zu optimieren und konkrete Informationen über Kunden und Wettbewerber zu ermitteln.
- ▶ Für jeden Kunden werden Projektteams gebildet, die fachlich und organisatorisch wie eine externe Unternehmensabteilung funktionieren. Effiziente Kommunikation sowie die Festlegung und Messung von Meilensteinen sind die Basis unseres jederzeit transparenten und zielführenden Projektmanagements.
- ▶ Wir arbeiten mit einem Pool von ca. 400 freien Mitarbeitern, darunter viele Muttersprachler und Experten zusammen, die regelmäßig in die Projekte eingebunden werden. Die Projekte werden zentral von Frankfurt am Main aus durchgeführt. In Einzelfällen werden Mitarbeiter beim Kunden vor Ort eingesetzt. Gemeinsam mit unseren Partnerfirmen können wir darüber hinaus Vermarktungskonzepte und neue Strategien für unsere Kunden entwickeln.

Einige Stationen unserer Erfolgsgeschichte



Unsere Stärken

Individuelle Lösungen

Egal wie komplex die Aufgabe erscheint (monatlich 36 Call Center überprüfen in Sprachen wie Bahasa, Mandarin und Schwyzerdütsch), wie eng gefasst die Zielgruppe auch sein mag (Identifizierung von 200 Entscheidern für das Drucken aus SAP-Anwendungen in Großunternehmen) oder wie aufwendig eine Personalplanung sich gestaltet (Digitalisierung von Eingangspost 10 bis 1.000 Briefe innerhalb von 24 Stunden): Wir arbeiten uns in Ihr Fachgebiet ein und bieten eine dauerhafte und erfolgreiche Umsetzung an.

Budget- und Termintreue

Vereinbarte Ziele und Kosten werden eingehalten. Nach einem Briefinggespräch bieten wir faire Festpreise für unsere Leistungen an.

Operational Marketing Services

Internationalität

Wir arbeiten in 43 verschiedenen Sprachen. Unsere 4 internationalen Projektleiter organisieren und steuern die Projekte zentral von Frankfurt am Main aus. Wir haben aber auch Mitarbeiter vor Ort, z.B. in Las Vegas, Seoul, Shanghai, Buenos Aires und in verschiedenen europäischen Ländern.

Erfahrung

In 24 Jahren haben wir über 700 Projekte geplant, durchgeführt und analysiert. Wir arbeiten uns in die branchen-spezifischen Themen ein und behalten dabei den Blick von außen.

Flexibilität

Welche Herausforderungen in den Bereichen Marketing oder Kundenmanagement auch anstehen mögen, wir kümmern uns kurzfristig und umfassend um Ihre Projekte.

Wir unterstützen unsere Kunden im Operational Marketing

Market Research

- Zufriedenheitsanalysen
- Marktumfragen
- Befragungen von Meinungsführern
- Fokusgruppen



Service Checks

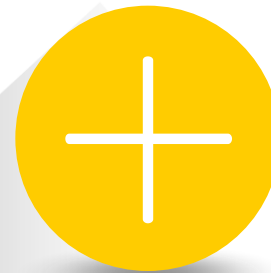
- Mystery Calling
- Mystery Shopping
- Store Checks
- Benchmarking



Operational Marketing Services

Sales Support

- Potenzialanalysen
- Terminvereinbarung
- Einladungskampagnen
- Datenbankaktualisierung






Customized Services

- Aufbau und Pflege von Datenbanken
- Digitalisierung von Dokumenten
- Vor-Ort-Support
- Service Hotlines



Market Research: Wie Sie durch unsere Umfragen Ihre Produkte und Services kundengerecht ausrichten können



Was wir unter Market Research verstehen	<ul style="list-style-type: none"> Wir liefern wichtige Markt-Informationen, die wir telefonisch von kompetent geschulten Muttersprachlern bei Kunden und Lieferanten, Mitarbeitern und Wettbewerbern ermitteln lassen. Wir werten diese Ergebnisse aus und stellen sie in ihren Kontext. 		
Unsere Services	<ul style="list-style-type: none"> Zufriedenheitsanalysen Marktumfragen 	<ul style="list-style-type: none"> Befragungen von Meinungsführern Fokusgruppen 	
Die Branchen unserer Kunden	<p>Healthcare</p> 	<p>IT</p> 	<p>Maschinenbau</p> 
Ihr Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> Wir unterstützen den gesamten Prozess: vom ersten Brainstorming über die Erarbeitung eines Scripts, die Durchführung und Erfassung der Interviews bis zur Analyse und Präsentation der Ergebnisse. 		

„Wir schätzen an M&L die professionelle Zusammenarbeit, die sich auch in der Identifikation mit unseren Projekten widerspiegelt. Durch dieses stetige Engagement hilft uns das Team, die Qualität unserer Services auf internationaler Ebene zu optimieren.“

Isabel Soley Bech
 Director - Clinical Vigilance Office,
 NephroCare Coordination EMEA,
 Fresenius Medical Care
 Deutschland GmbH

Wir haben Market Research Projekte durchgeführt für






Market Research: Track Record Übersicht

Asteral Medical Equipment Solutions	DuPont	JAKO-O	Microsoft	T-Online
Carbone Lorraine	Fresenius Medical Care	Koenig & Bauer Group	Sony Ericsson	Transformation Partner
CEJN GmbH	GP+S	KPN	Stadtwerke Rüsselsheim	Twintec
CoCreate	Gregor Consulting	L'Oréal	Tchibo	Universität St. Gallen
Compass Group	Hewlett Packard	Medipak Systems	Theron	Wieland Dentaltechnik
Daimler FleetBoard	ITKAM	Metabo	Thomas Cook	

Sales Support: Wie wir durch gezielte Vertriebsunterstützung und -steuerung zu Ihrer Umsatzsteigerung beitragen



Was wir unter Sales Support verstehen	<ul style="list-style-type: none"> • Wir sehen uns als Back-Office der Außendienstmitarbeiter und pflegen vom ersten Briefing an eine intensive Kommunikation. • Wir unterstützen den Vertrieb durch telefonische Qualifizierung von Firmenprofilen, Terminvereinbarungen und den Aufbau von Vertriebsdatenbanken. 		
Unsere Services	<ul style="list-style-type: none"> • Potenzialanalysen 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminvereinbarung 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Einladungskampagnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Datenbankaktualisierung 	
Die Branchen unserer Kunden	Telekommunikation 	IT 	Maschinenbau 
Ihr Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> • Wir entlasten Außendienstmitarbeiter durch Adressqualifizierung und -recherche. Dadurch können sich diese auf ihre Arbeit beim Kunden fokussieren und werden von zeit- und motivationsfressenden Erstgesprächen entlastet. Wir dokumentieren alle Ergebnisse in einer Vertriebsdatenbank. 		

„M&L liefert über Jahre hinweg in den verschiedensten Marktsegmenten hervorragende Dienstleistungen wie Sales Support und Market Research auf hohem Qualitätsniveau - schnell, flexibel und zuverlässig.“

Ralph Büsken
Marketing Manager,
CEJN-Product GmbH

Wir haben Sales Support Projekte durchgeführt für






Sales Support: Track Record Übersicht

Alphatel	Compass Group	GEF-RIS AG	Intergraph	o2	TPES
Arcor	Computervision	Global Crossing	inWebo	Pidas	TRW
Arxes	Conpal	Goebel	it-securitygroup	PolyData	Twintec
Baumot AG	Daimler FleetBoard	GP+S	KKF Net	PTC	Uniserv
Bizpro	Delta Dialyse	Gregor Consulting	KONTEK	Sealed Media	Viag Interkom
Büro für Berufsstrategie	Devcon	Herbold & Fischer	LambdaNet	SecureNet	Visonys
CAD Schroer	Drillisch ALPHATEL	Hewlett Packard	Mannesmann Mobilfunk	Steinbeis	Xircom
CEJN GmbH	Eurest	Intel	Microsoft	Telefonica Deutschland	

Service Checks: Wie wir durch systematische Überprüfung signifikanter Kriterien Ihren Kundenservice optimieren



Was wir unter Service Checks verstehen	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung der Performance von Servicestellen durch Bewertung von Erreichbarkeit, Kundenorientierung, Fachkompetenz sowie verkäuferischer Argumentation • Befragung von realen Kunden, die Servicestellen kontaktiert haben 		
Unsere Services	<ul style="list-style-type: none"> • Mystery Calling • Store Checks 	<ul style="list-style-type: none"> • Mystery Shopping • Benchmarking 	
Die Branchen unserer Kunden	Telekommunikation 	Kosmetik 	Multimedia 
Ihr Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> • Wir geben Ihnen einen permanenten Überblick bezüglich Qualität und Effektivität der Servicestellen. Ein Benchmark mit Wettbewerbern sowie die Befragung Ihrer Kunden geben Ihnen zusätzlich Kennzahlen für eine leistungsbezogene Vergütung und eine kundenorientierte Ausrichtung der Servicestellen. 		

„Durch Ihre Arbeit und die dargestellten Ergebnisse kann ich meine Tätigkeit noch genauer steuern. Ich denke, es sind in der Auswertung wieder wertvolle Hinweise enthalten, wie wir uns verbessern können.“

Steffen Becker

Trainer Kunden-Service-Center,
JAKO-O GmbH

Unsere Service Checks Kunden und deren Benchmarkpartner



Service Checks: Track Record Übersicht

buch.de	Haba	Medicon Apotheke	Qiéro	Tchibo	Wehrfritz
Conrad	JAKO-O	medion	redcoon	Thomas Cook	Weltbild
Daimler FleetBoard	L'Oréal	myby	ringo	T-Home	
Douglas	La Roche Posay	Pioneer	scout24	T-Online	
FiT-Z	Malteser	ProMarkt	Sony Ericsson	Vichy	

Acer
Amazon
Beutynet
Beiersdorf
Bol
Cingular
Dell

Ebay Express
Fujitsu Siemens
Heine
Henkel
Kenwood
Kidoh
LG

Libri
Lidl
Loewe
Media Online
Mediamarkt
Motorola
Mytoys

Neckermann
Nokia
Orange
Otto
P&G
Panasonic
Philips

Quelle
Sagem
Samsung
Schwab
Schwarzkopf
Sportcheck
Siemens Mobile

T-mobile
Tchibo
Verizon
Vodafone
Walzkidzz
Yves Rocher

Customized Services: Wie wir durch individuelle und effiziente Lösungen Freiräume für Ihre Entscheidungen schaffen



Was wir unter Customized Services verstehen

- Immer dann, wenn individuelle Anforderungen mit den klassischen Marketing Instrumenten nicht erfüllt werden können, erarbeiten wir gemeinsam mit dem Kunden ein maßgeschneidertes Konzept aus, das wir auch operativ umsetzen

Unsere Services

- Aufbau und Pflege von Datenbanken
- Digitalisierung von Dokumenten
- Vor-Ort-Support
- Service Hotlines

Die Branchen unserer Kunden

Healthcare	Tourismus	Telekommunikation
		

Ihr Nutzen

- Wir bauen spezielle Teams für Sie auf und investieren in neue Infrastrukturen. Wir arbeiten uns in Ihr Fachgebiet ein und bieten eine dauerhafte und erfolgreiche Umsetzung an.

„Seit 2003 arbeiten wir mit M&L Communication in verschiedenen Themenbereichen erfolgreich zusammen. In der intensiven Zusammenarbeit ist es uns gelungen, unsere Prozesse und die Qualität stetig zu optimieren und zu verbessern. Wir sehen in M&L einen verlässlichen und professionellen Partner, mit dem wir seit nunmehr 6 Jahren erfolgreich zusammen arbeiten.“

Sven Heller
 Head of Customer Services,
 Thomas Cook AG

Unsere Customized Services Kunden





Customized Services: Track Record Übersicht

1&1	EWE	JAKO-O	One Tel	Twintec
CEJN GmbH	Fresenius Medical Care	L'Oréal	SAP	
Computervision	Gothaer	Mannesmann Mobilfunk	Telekom	
Drillisch	IG Metall	Mücke, Sturm & Company	Thomas Cook	
eprimo	Intergraph	Neckermann	T-Online	

Ansprechpartner und Kontakt





Javier Lozano | *Geschäftsführer*

 + 49 (0)69 963 670-151
 @ Javier.Lozano@mlcom.com





Burcin Yilmaz | *Projektmanagerin*

 + 49 (0)69 963 670 - 166
 @ Burcin.Yilmaz@mlcom.com





Calotta Helmedag | *Projektassistentin*

 + 49 (0)69 963 670 - 160
 @ Calotta.Helmedag@mlcom.com



Francisco Ramirez | *Projektmanager*

 + 49 (0)69 963 670 - 155
 @ Francisco.Ramirez@mlcom.com