



Servicequalitäts-Check

Zufriedene Kunden, sind gute Kunden

Kundenzufriedenheit oder besser die Loyalität der Kunden ist heutzutage wichtiger denn je für eine erfolgreiche und dauerhafte Geschäftsbeziehung mit Ihren Kunden. Der Kunde möchte angepasst an seine Ansprüche betreut werden und die Zufriedenheit wird umso höher sein, je höher die erlebte Servicequalität ist. Mit dem Servicelevel-Check erheben wir den Status-Quo Ihres momentanen Kundenservices.

Ihre Vorteile

- Objektive externe Bewertung des bestehenden Kundenservices
- Schnelle, effektive Identifizierung des Handlungsbedarfs
- Aufzeigen von Prozessoptimierungsmöglichkeiten
- Definition von Benchmarks

Unsere Vorgehensweise / Unser Ansatz

Wir analysieren Ihren bestehenden Kundenservice im Hinblick auf quantitative und qualitative Kriterien mittels simulierter Anfragen von Neukunden. So erhalten Sie eine erste Einschätzung der Kundenservicequalität.

Unser Angebot

Analyse und Evaluation des bestehenden Kundenservices

Prüfung des Kundenservice nach definierten generellen und inhaltlichen Bewertungskriterien anhand von Mystery-Calls und -Mails für eine erste Einschätzung der Servicequalität.

Generelle Service-Kriterien

- Schnelligkeit
- Genauigkeit
- Freundlichkeit
- Kompetenz
- Vollständigkeit

Weitere Leistungen

Definition von Servicelevels

Ableitung von Servicelevels für den Kundenservice

- Zeitrahmen
- Mitarbeiter-Know-how
- Datenformate
- Definition von Benchmarks
- Erreichbarkeit
- Etc.

Prozessoptimierung

- Daten- und Unterlagenversand
- Telefonische Weiterleitung intern
- Erstellung von Arbeitsanweisungen
- Mitarbeiterschulung
- Etc.

Basierend auf den Ergebnissen dieser Analyse erarbeiten wir, wenn Sie es wünschen, gemeinsam mit Ihnen Servicelevels für die unterschiedlichen Kontaktpunkte und zeigen Ihnen Möglichkeiten zur Prozessoptimierung auf.

Inhaltliche Kriterien

- Werden die richtigen Produkte/Dienstleistungen zur Anfrage angeboten?
- Werden die richtigen Tarife genannt?
- Werden aktuelle Sondertarife/Aktionen erwähnt?
- Werden relevante Daten abgefragt (Verbrauch, bisheriger Versorger, ... etc.)?

So geht's

- Sie nennen uns Ihre Kundenservice-Kontaktpunkte
- Wir simulieren über diese Kontaktpunkte, per 30 Mystery-Calls und 50 Mails, Anfragen zu mit Ihnen abgestimmten Themen
- Die Beantwortung der Anfragen wird von uns anhand definierter Kriterien ausgewertet
- Datenaufbereitung in Tabellen-Form mit einer Zusammenfassung der Ergebnisse

**Honorar inkl. Handlungsempfehlung:
ab 4.900,- Euro**

Präsentation vor Ort 500,- Euro

Ansprechpartner

Axel Banoth

Geschäftsführer
axel.banoth@zabeo.de

Peter Mevius

Standortleiter Wiesbaden
peter.mevius@zabeo.de

Ralph Oehl

Standortleiter Stuttgart
ralph.oehl@zabeo.de