

Kurzcheck zur Servicequalität

	trifft voll zu 100	trifft im wesentlichen zu 80	trifft eher zu 60	trifft eher nicht zu 40	trifft im wesentlichen nicht zu 20	Trifft überhaupt nicht zu 0
Wir kennen unsere Kunden						
Unser fachliches- bzw. Produkt-KnowHow ist immer auf dem neuesten Stand						
Wir bedienen unsere Kunden immer pünktlich und termingerecht						
Unsere ausgeprägte Kundenorientierung wird auch intern praktiziert						
negative Erfahrungen im Umgang mit Kunden werden konstruktiv verarbeitet						
Bei Beschwerden und Reklamationen bedanken wir uns						
Unsere Servicefachkräfte haben angemessenen Entscheidungsspielraum für schnelle Lösungen						
Wir besitzen ein unseren Ansprüchen genügendes Kundeninformationssystem						
Unsere Strukturen und Kernprozesse sind kundenorientiert						
Die Mitarbeiterziele sind konform zu unserem Serviceanspruch						
Relevantes Wissen zur Kundenbetreuung tauschen wir schnell untereinander aus						
Die Wahrnehmung unserer Servicefachkräfte für zusätzliche Kundenberatung ist sehr hoch ausgeprägt						
Wir vermitteln unseren Kunden einen seriösen und kompetenten Eindruck						
Wir sorgen regelmäßig für positive Überraschungen bei unseren Kunden						
Neue Ideen und Verbesserungsvorschläge behandeln wir mit großer Aufmerksamkeit						
Das Zeit- und Selbstmanagement unserer Servicefachkräfte ist optimal						
Unsere IT-Systeme sind modern und perfekt aufeinander abgestimmt						
Jeder Mitarbeiter verfügt jederzeit über alle relevanten Daten zur optimalen Kundenbetreuung						
Wir begegnen unseren Kunden ‚auf Augenhöhe‘						
Unser Beschwerdemanagement funktioniert reibungslos						
Unsere Prozessvorgaben ermöglichen gleichzeitig ein flexibles & situationsgerechtes Handeln im Sinne des Kunden						