


	<p><b>ServiceQualität</b> Kundenerwartungen übertreffen</p>
	<p>Jeder hat es schon einmal erlebt! Eine freundliche Stimme, aufmerksame Mitarbeiter, rasche Hilfe, eine kulante Behandlung. Diese Erfahrung über das Unternehmen und deren Mitarbeiter bleiben positiv in Erinnerung. Sie werden das Unternehmen wieder berücksichtigen und die Erfahrung weiter erzählen. Trotz hohem Kostendruck gilt, wer mit perfektem Service glänzt, ist meistens erfolgreich!</p>
<p><b>Ziel</b></p>	<p>Mit <b>ServiceQualität</b> richten Sie die Geschäftsabläufe auf die Kunden aus und beschreiben die Organisation des Unternehmens. Als kundenorientiertes Führungsinstrument ist es darauf ausgerichtet, die Kundenerwartungen zu übertreffen und die Unternehmensleistung zu steigern.</p> <p><b>ServiceQualität</b> unterstützt Sie, auf die Kundenwünsche einzugehen und die Erwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern nachhaltig zu übertreffen. Ihre Kunden fühlen sich verstanden und ernst genommen. Denken Sie daran, zufriedene Kunden sprechen über Sie, unzufriedene aber auch!</p> <p>Überlassen Sie guten Service nicht dem Zufall! <a href="#">Ist dies nicht auch Ihr Ziel?</a></p>
<p><b>Inhalt</b></p>	<p>Mit <b>ServiceQualität</b> ergreifen Sie alle Massnahmen, damit der Kunde von Ihrem Service begeistert ist. Folgende Aspekte sind in einem Handbuch zu beschreiben:</p>
<p><b>Ihr Nutzen</b></p>	<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Servicekultur:</b> Das Unternehmen strahlt nach innen und aussen eine einzigartige Servicekultur aus. Das Personal verfügt über eine Mentalität und handelt serviceorientiert gegenüber den Kunden und Mitarbeitern.</li> <li>– <b>Servicezuverlässigkeit:</b> Die Geschäftsabläufe sind so gestaltet, dass die Kunden schnell und zuverlässig bedient sowie die Erwartungen erfüllt werden. Die Ressourcen ermöglichen einen angenehmen Kontakt und fehlerfreie Abläufe.</li> <li>– <b>Beschwerden:</b> Kundenreklamationen werden individuell betreut und zur Zufriedenheit des Kunden abgewickelt. Reklamationen sind Chancen für das Unternehmen.</li> <li>– <b>Qualifikation:</b> Das Personal tritt kompetent auf. Dies gilt für das fachliche Know-how sowie für den persönlichen Umgang mit den Kunden.</li> </ul> </div>
<p><b>Was ist zu beachten?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Servicekultur ist festgelegt,</b> um Kunden freundlich, zeitgerecht und im angepassten Umfeld zu bedienen.</li> <li>✓ <b>Zuverlässigkeit wird gesteigert,</b> um die Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und Vertrauen zu erhöhen.</li> <li>✓ <b>Unternehmensorganisation wird optimiert,</b> um die Transparenz zu erhöhen und die Kompetenzen festzulegen.</li> <li>✓ <b>Kommunikation wird gezielt verstärkt,</b> um die Kunden gezielt zu informieren.</li> <li>✓ <b>Kundenbefragung wird verstärkt,</b> um Bedürfnisse für neue Produkte/Dienstleistungen zu kennen.</li> <li>✓ <b>Geschäftsabläufe sind auf Kunden ausgerichtet,</b> - um deren Erwartungen zu erfassen, kennen, verstehen und erfüllen; - um eine verlässliche und exakte Ausführung zu bieten.</li> <li>✓ <b>Reklamationen werden erfasst,</b> um auf Reklamationen einzugehen und Fehlerkosten zu senken.</li> <li>✓ <b>Personalqualifikation wird intensiviert,</b> um die Kunden kompetent zu bedienen und die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern.</li> <li>✓ <b>Mystery-Shopping durch externe Stellen,</b> um die Umsetzung der Massnahmen regelmässig zu kontrollieren.</li> </ul> <p>Mit <b>ServiceQualität</b> begeistern Sie die Kunden nicht nur, weil Sie seine Erwartungen kennen, sondern ihnen voraus sind: Ihre Kunden erhalten das, was sie von Ihnen erwarten – sie verdienen es!</p> <p>Sie erhalten ein international bekanntes Label, mit dem Sie Ihren exzellenten Service auszeichnen.</p>
<p><b>Muster</b></p>	<p>Das für die Umsetzung verantwortliche Personal ist in die Lösungsfindung zu integrieren.</p>
<p><b>Unsere Leistungen</b></p>	<p>Ein Beispiel von einem Handbuch sehen Sie auf unserer Homepage (Menu Downloads).</p>
<p><b>Interesse?</b></p>	<p>Bei der Erstellung und Einführung des Handbuchs werden Sie massgebend unterstützt. Dabei stellen wir Ihre Wünsche und den Praxisbezug in den Vordergrund. Durch faire Pauschalpreise überblicken Sie die Projektkosten.</p> <p><a href="#">Sind Sie interessiert? Gerne beantworten wir Ihre Fragen.</a></p>