



Was vermissen Ihre Kunden?

Anforderungen an ein professionelles Beschwerdemanagement

Vortrag auf dem KEA Forum Tafelrunde Vertrieb
29. Juni 2007



imug

imug Beratungsgesellschaft
für sozial-ökologische Innovationen mbH
Brühlstr. 11
30169 Hannover
Ansprechpartner: Ulrike Niedergesäß

Fon: 511.12196-14
Fax: 511.12196-95
E-Mail: niedergesaess@imug.de

Stichpunkte zum Inhalt

1

Das grundsätzliche Commitment von Energieversorgungsunternehmen zum Beschwerdemanagement

2

Gesamtzufriedenheit mit dem Beschwerdemanagement von EVU

3

Was vermissen Ihre Kunden? Erfahrungen aus Service Checks, Zufriedenheitsbefragungen und Bestandsaufnahmen

4

Anforderungen an ein professionelles Beschwerdemanagement von EVU



Das grundsätzliche Commitment von EVU zum Beschwerdemanagement?

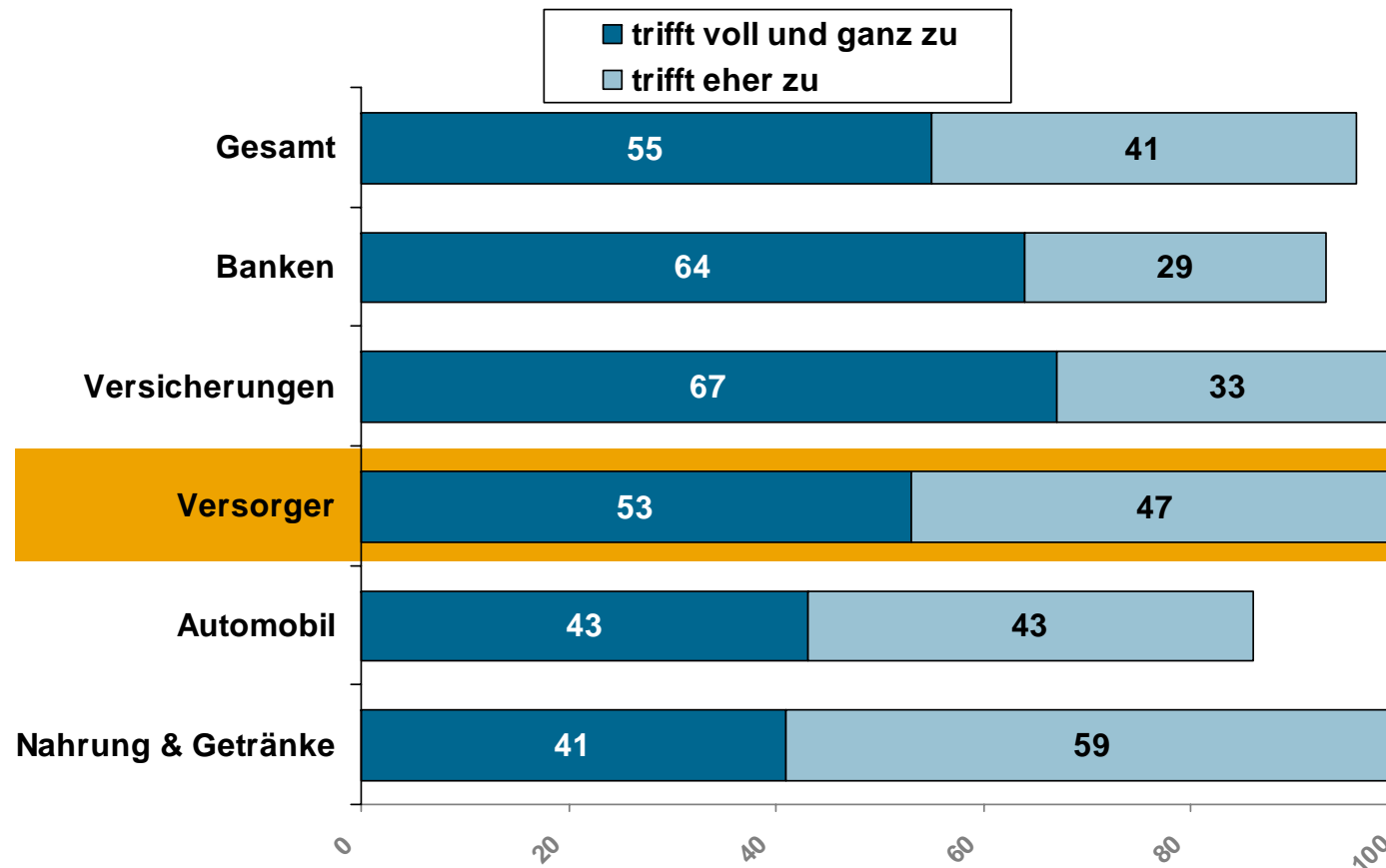
>> Grundsätzliches Commitment von EVU zum Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement ist Bestandteil des Kundenbeziehungsmanagements

Phase im Kundenlebenszyklus	Anbahnungsphase	Sozialisationsphase	Wachstums-/ Reifephase	Gefährdungsphase		Kündigungs-/ Revitalisierungsphase
Ziele	Anbahnung neuer Geschäftsbeziehungen	Festigung neuer Geschäftsbeziehungen	Stärkung von stabilen Geschäftsbeziehungen	Stabilisierung gefährdeter Geschäftsbeziehungen	Verhinderung von Kündigungen, Auflösen von Geschäftsbeziehungen	Rücknahme von Kündigungen, Wiederanbahnung von Geschäftsbeziehungen
Managementaufgaben	Interessentenmanagement	Neukundenmanagement	Zufriedenheitsmanagement	Beschwerdemanagement	Präventions-, Auflösungsmanagement	Kündigungs-, Revitalisierungsmanagement
	Interessentenmanagement	Kundenbindungsmanagement				Rückgewinnungsmanagement

Unternehmenssicht: Beschwerden sind Chance

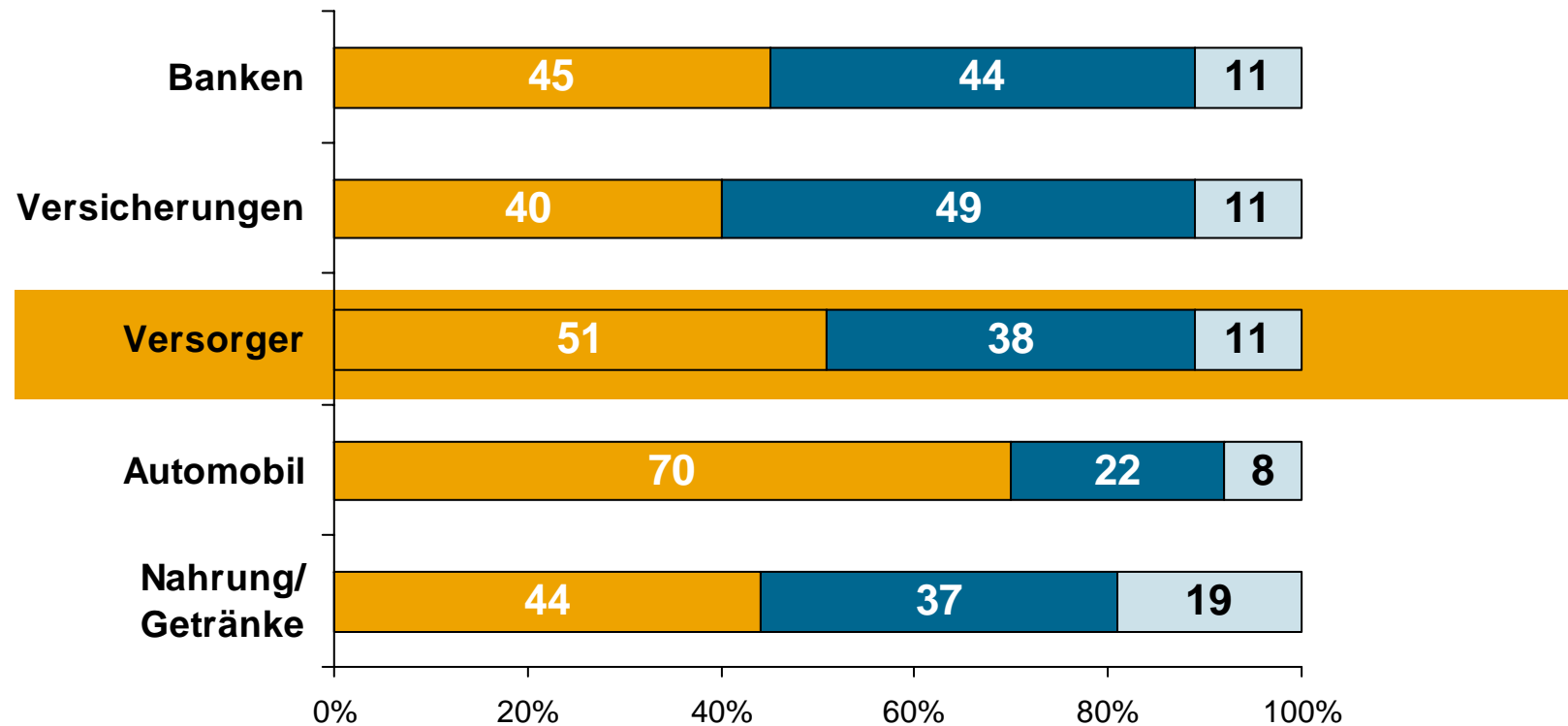
“Inwieweit trifft folgende Aussage auf Ihr Unternehmen zu?“
- Wir sehen Beschwerden als wertvolle Chance -



Quelle: Bernd Stauss, Andreas Schöler: Beschwerdemanagement Excellence, 2003

Gesamt: n = 148; Banken: n = 28; Versicherungen: n = 15; Versorger: n = 17; Automobil: n = 7; Nahrung & Getränke: n = 17;
Angaben in Prozent; Darstellung in Top One und Top Two Boxes

Die meisten Beschwerden sind aus Sicht der Unternehmen berechtigt

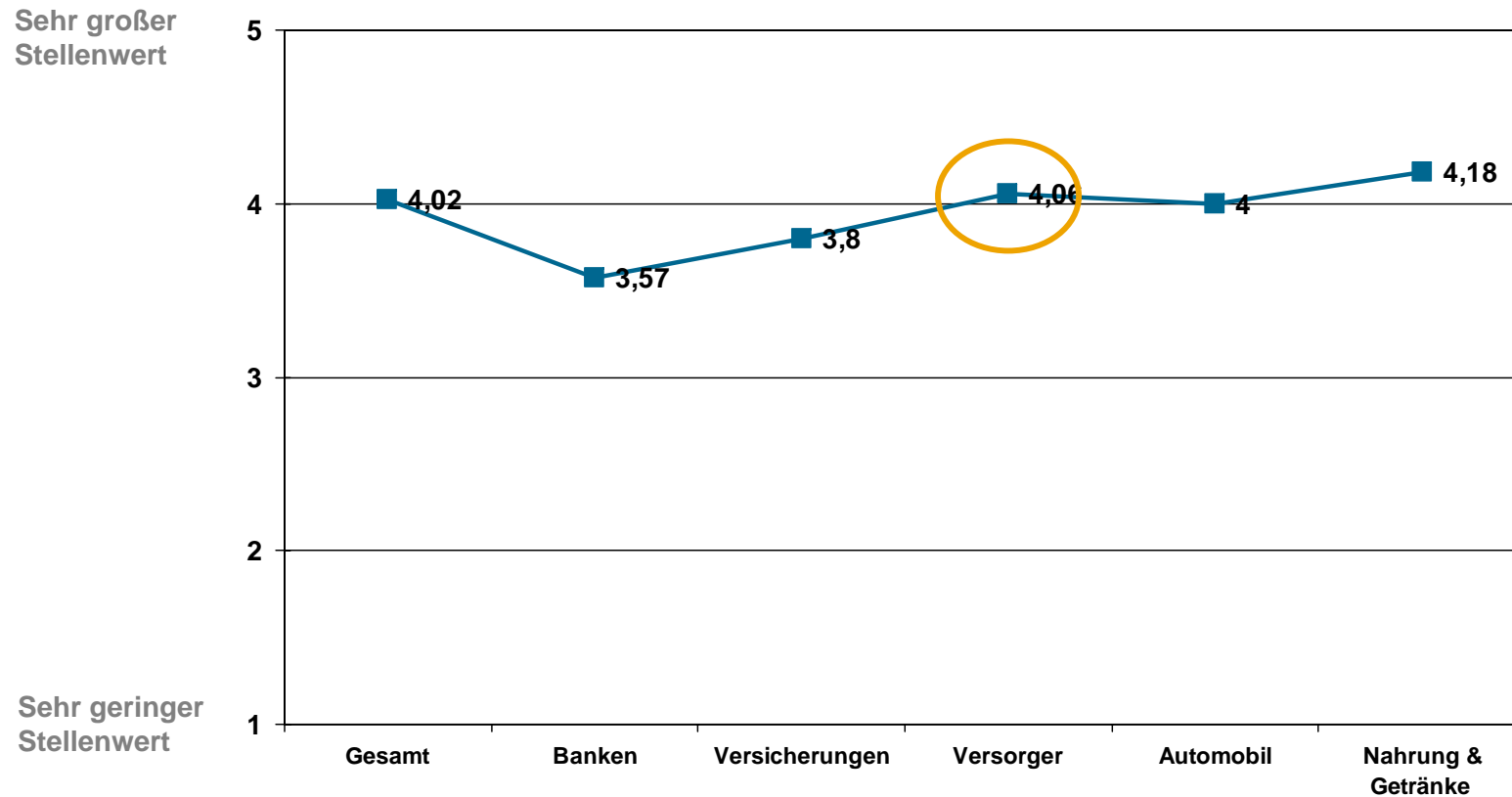


- Beschwerden mit objektiven Beschwerdegründen
- Beschwerden mit nachvollziehbaren subjektiven Beschwerdegründen
- Beschwerden ohne nachvollziehbaren Beschwerdegründen

Angaben in Prozent
Unternehmensbefragung
Banken: n = 23
Versicherungen: n = 12
Versorger: n = 14
Automobil: n = 6
Nahrung/ Getränke: n = 15

Beschwerdemanagement wird hoher Stellenwert im Rahmen des Kundenmanagements eingeräumt

“Welchen strategischen Stellenwert hat das Beschwerdemanagement im Kontext des Kundenmanagements in Ihrem Unternehmen?“

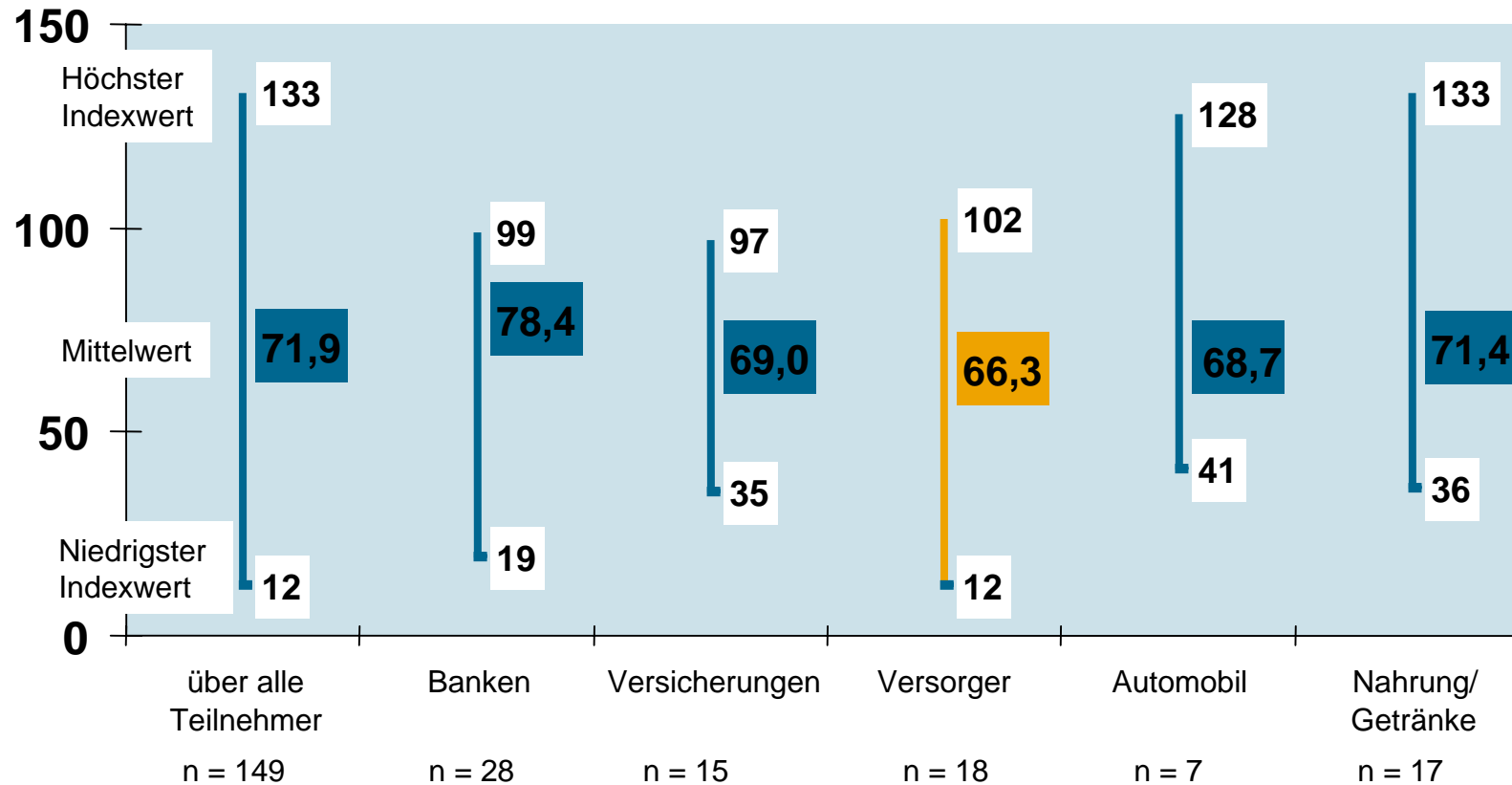


Quelle: Stauss/ Schöler: Beschwerdemanagement Excellence, 2003.
Gesamt: n = 148; Banken: n = 28; Versicherungen: n = 15; Versorger: n = 17;
Automobil: n = 7; Nahrung & Getränke: n = 17; Angaben in Mittelwerten



Gesamtzufriedenheit mit dem Beschwerdemanagement von EVU

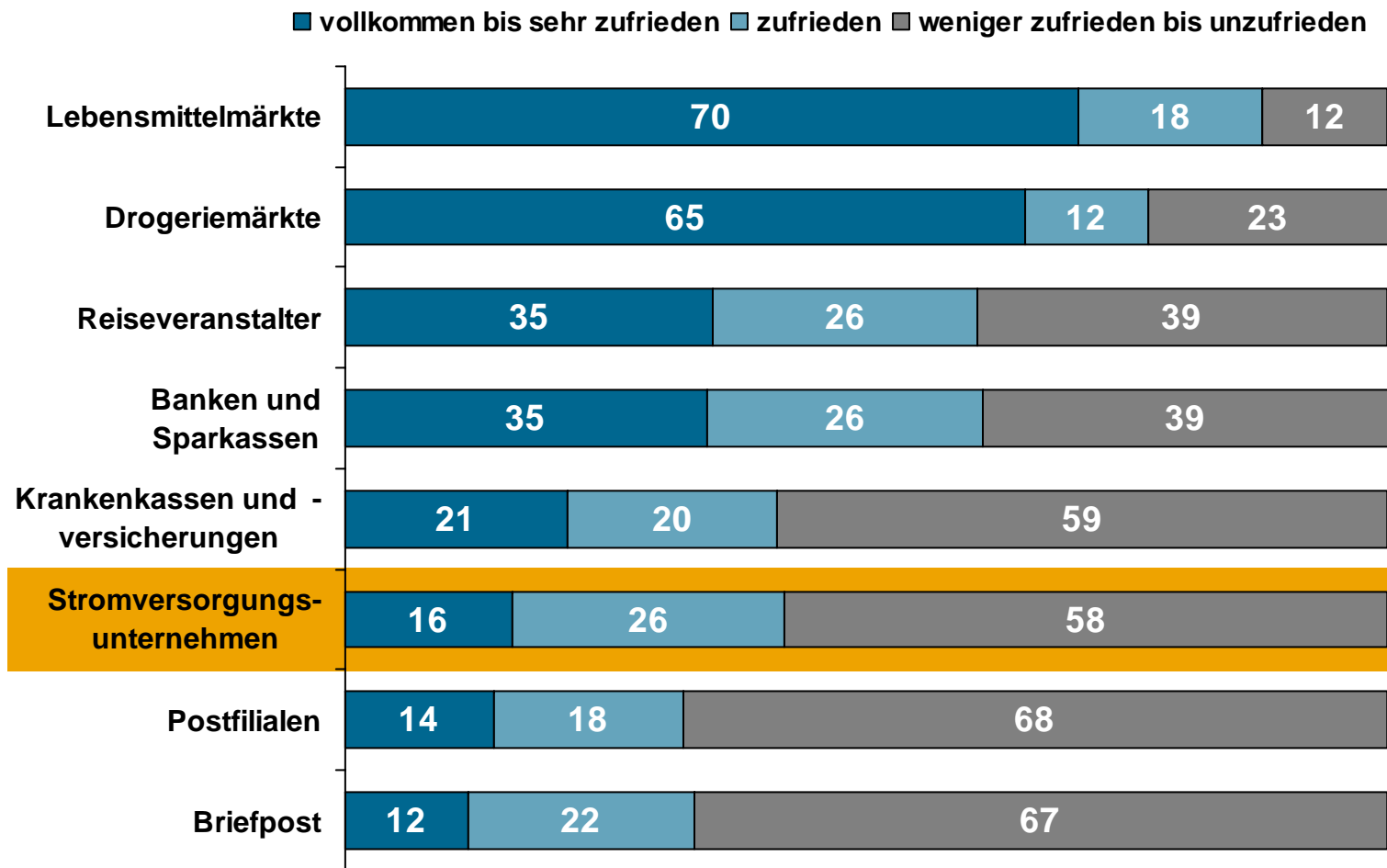
Die Umsetzungsqualität des Beschwerdemanagements ist in verschiedenen Branchen unterschiedlich



Beschwerdemanagement Excellence Index (max. 150 Punkte erreichbar)

Die Versorger nehmen keine Spitzenposition ein

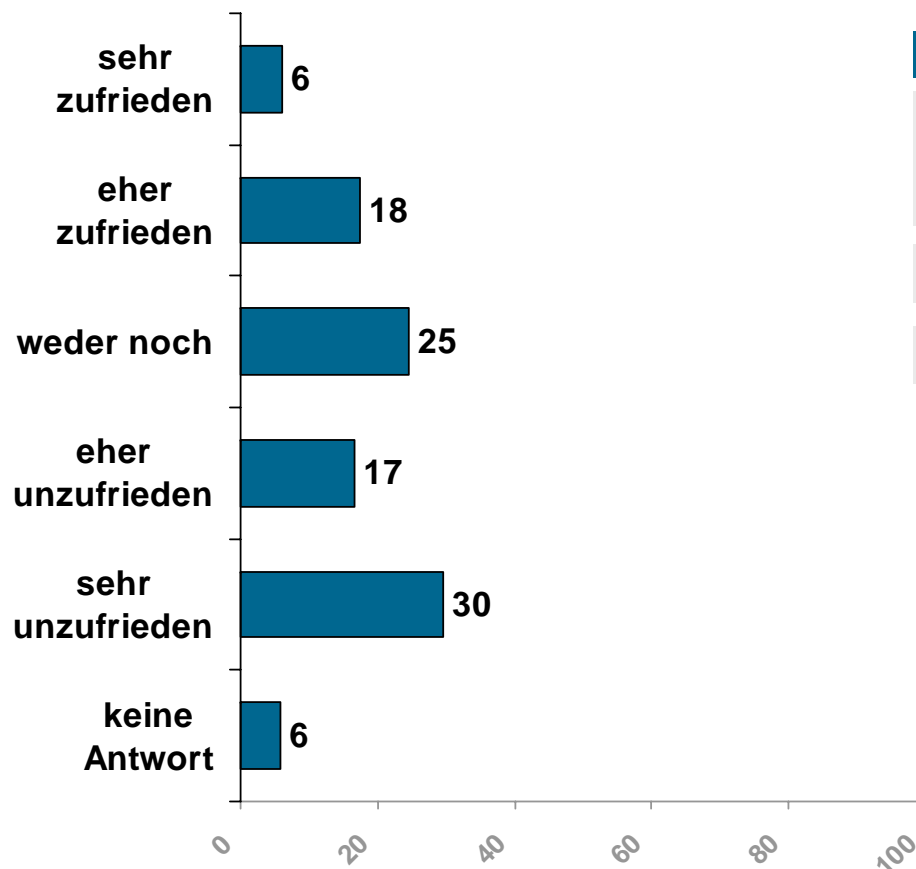
Falls Beschwerde innerhalb der letzten 12 Monate: Wie zufrieden waren Sie mit der Reaktion auf diese Reklamation oder Beschwerde durch diesen Anbieter?



Quelle: Kundenmonitor Deutschland 2005

... und die Beschwerdezufriedenheit ist insgesamt eher gering

Wenn Sie einmal alle Ihre Erfahrungen in Zusammenhang mit Ihrer Beschwerde betrachten, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde?



Indizes Gesamt

Durchschnittsnote der am Benchmarkmonitor Beschwerdezufriedenheit 2006 beteiligten EVU: **KZI = 38**

Bestwert: **KZI = 47**

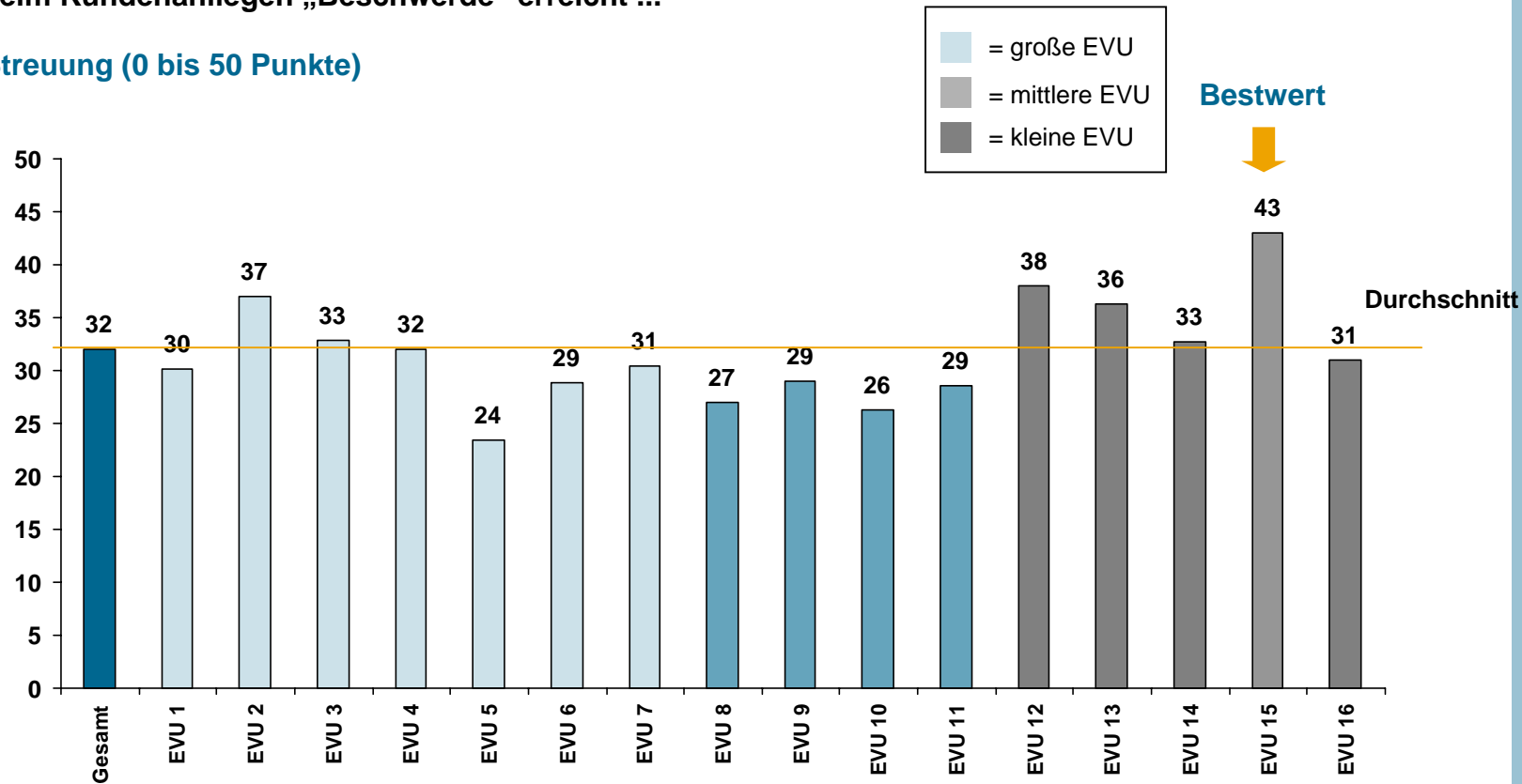
Geringster Wert: **KZI = 30**

Quelle: imug Benchmarkmonitor
Beschwerdezufriedenheit 2006

Die Qualität der Beschwerde ist bei den EVU unterschiedlich

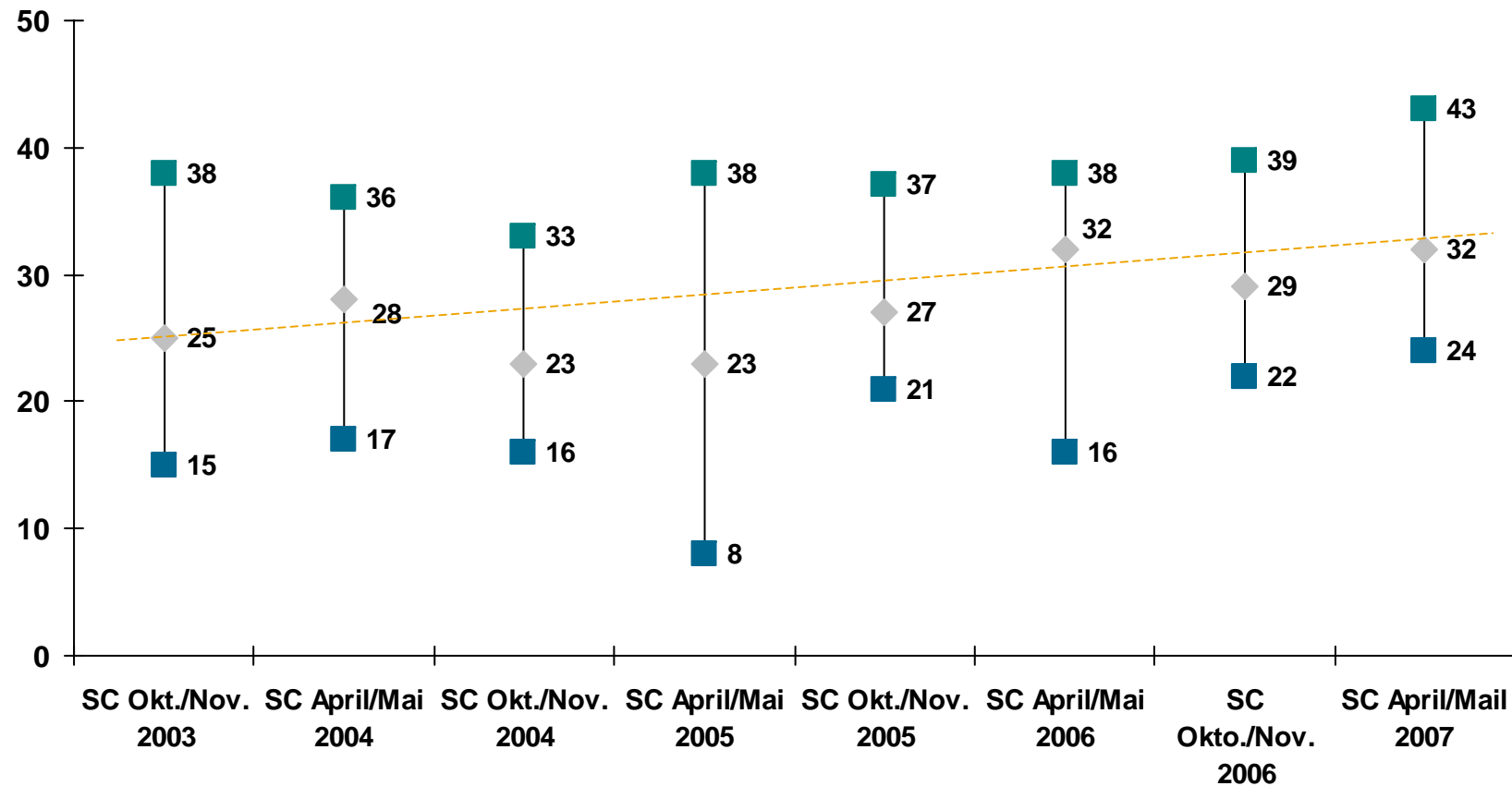
Durchschnittlich wurden von den möglichen 50 Punkten beim Kundenanliegen „Beschwerde“ erreicht ...

Streuung (0 bis 50 Punkte)



n = 267; Angaben sind Durchschnittswerte der jeweils 10 durchgeführten Anrufe pro Unternehmen
Ausnahmen: 6 EVU mit 20 Anrufen / 1 EVU mit 50 Anrufen

Entwicklung der Bearbeitung von Preisbeschwerden im Zeitverlauf positiv



■ niedrigste Punktzahl eines EVU ◆ Mittelwert aller EVU ■ höchste Punktzahl eines EVU

Quelle: imug Service Check „Kontaktqualität von EVU“ 2003 - 2007

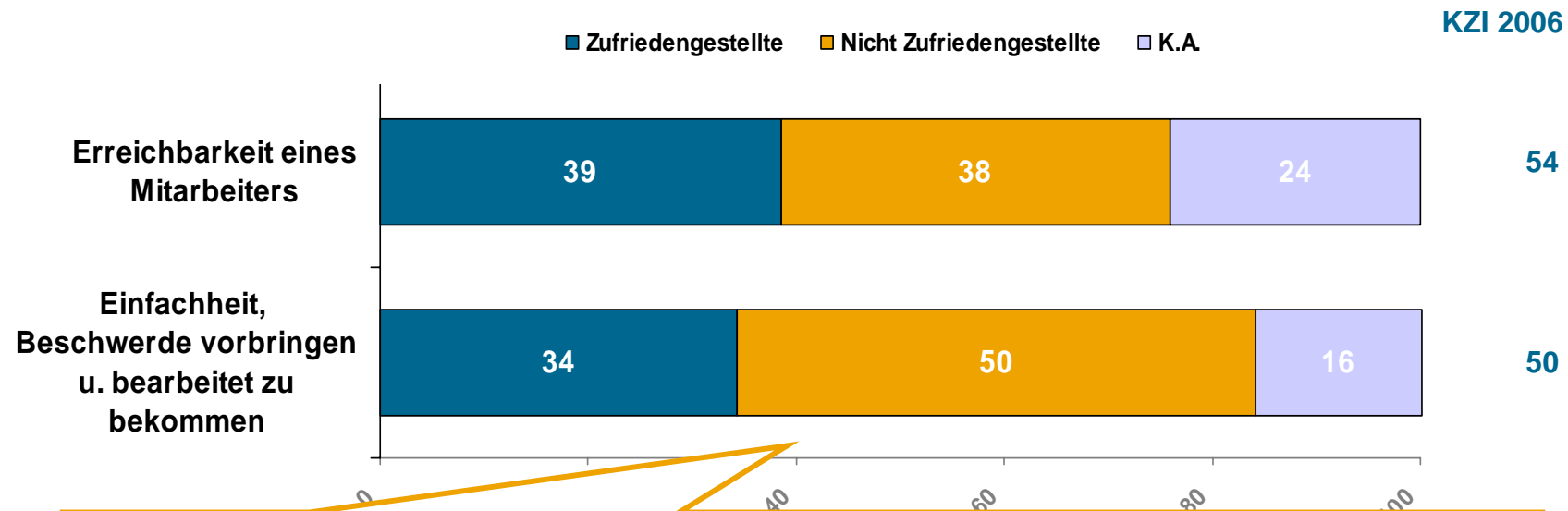
n = 135 - 285
Angaben = erreichte Punktzahl; maximale Punktzahl = 50



Was vermissen Ihre Kunden?
Erfahrungen aus der Praxis

>> Was vermissen Ihre Kunden?

Es ist gar nicht mal so einfach, seine Beschwerde beim EVU vorzubringen



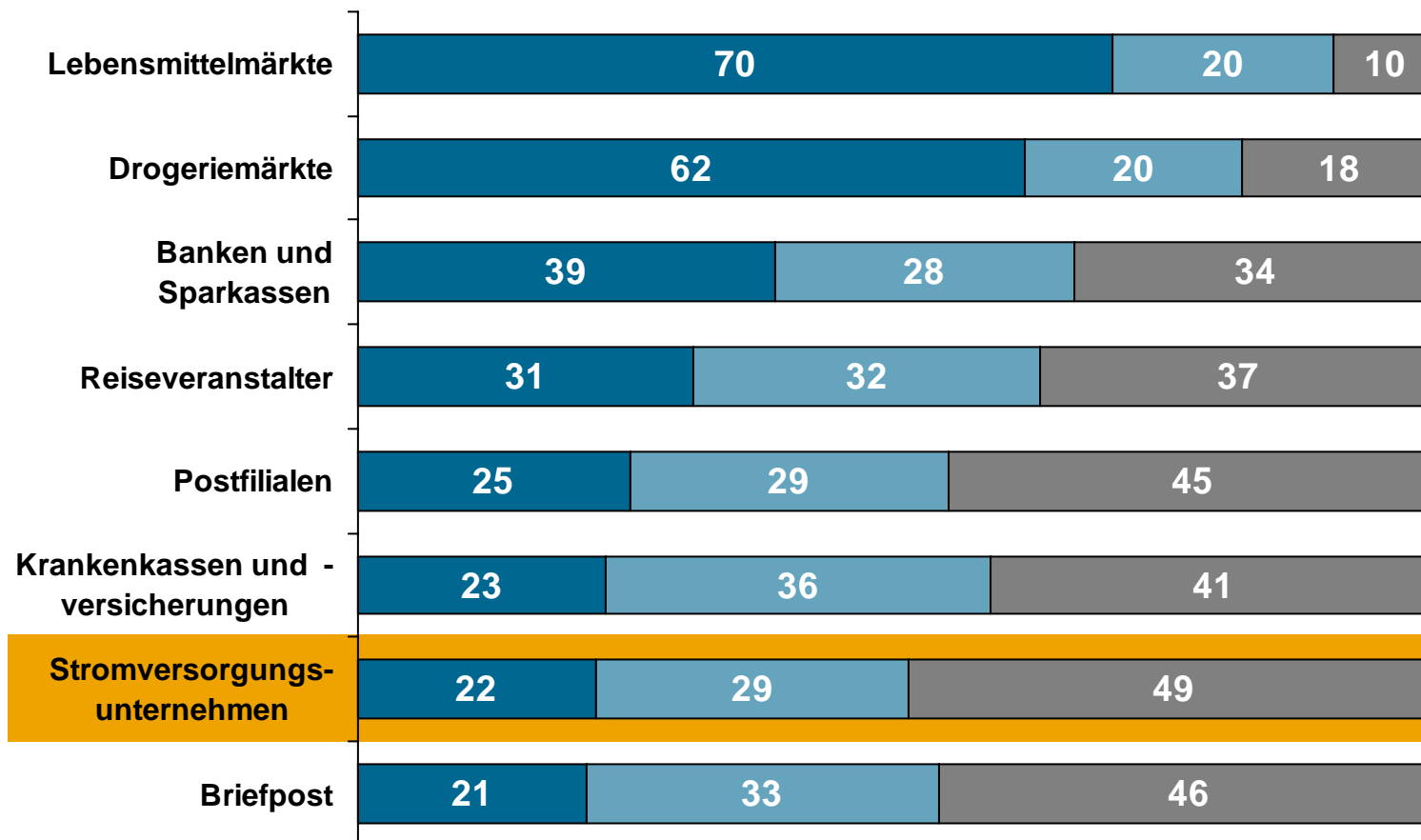
Praxisbeispiel: Zitate aus EVU

- „Wir haben für solche Fälle eine Beschwerdeabteilung. Da können Sie anrufen. Allerdings kommt man da kaum durch.“
- „Bitte reichen Sie Ihre Beschwerde schriftlich ein“
- „Bei uns kann man sich nur bis 14.00 Uhr telefonisch beschweren, bitte rufen Sie morgen wieder an.“
- „Da kann ich nix zu sagen, da kann man nix zu sagen, ich muss mich selbst mit den Preiserhöhungen anfreunden, da kann man halt nix machen.“
- „Ich bin hier Kundenberater, zur Preispolitik kann ich überhaupt nichts sagen. Bitte beschweren Sie sich schriftlich bei der Marketingabteilung.“

Branchenvergleich: Zufriedenheit mit der Entgegennahme von Beschwerden

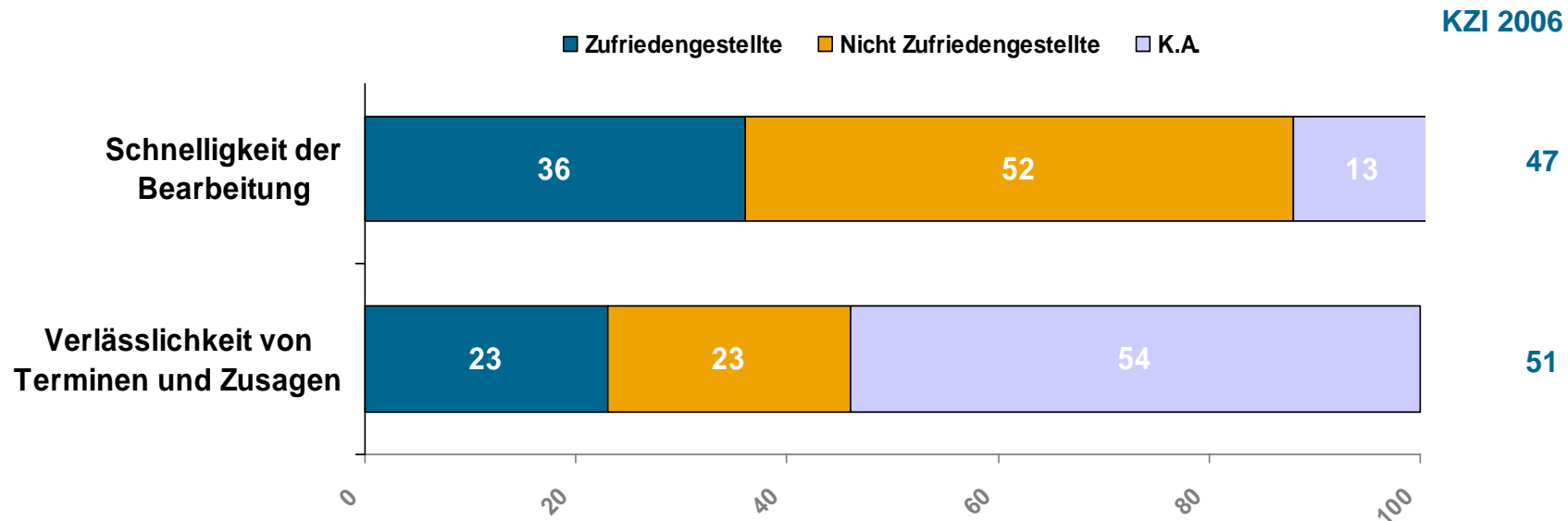
Falls Beschwerde innerhalb der letzten 12 Monate: Waren Sie mit der Entgegennahme Ihrer Beschwerde ...?

■ vollkommen bis sehr zufrieden ■ zufrieden ■ weniger zufrieden bis unzufrieden

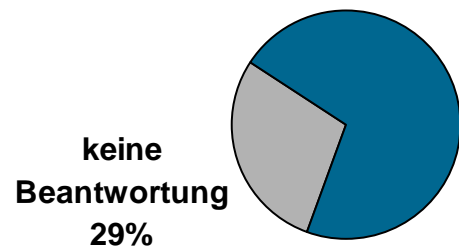


>> Was vermissen Ihre Kunden?

Die Beschwerdebearbeitung dauert häufig sehr lang



Praxisbeispiel EVU: Beantwortung von Beschwerden per Brief



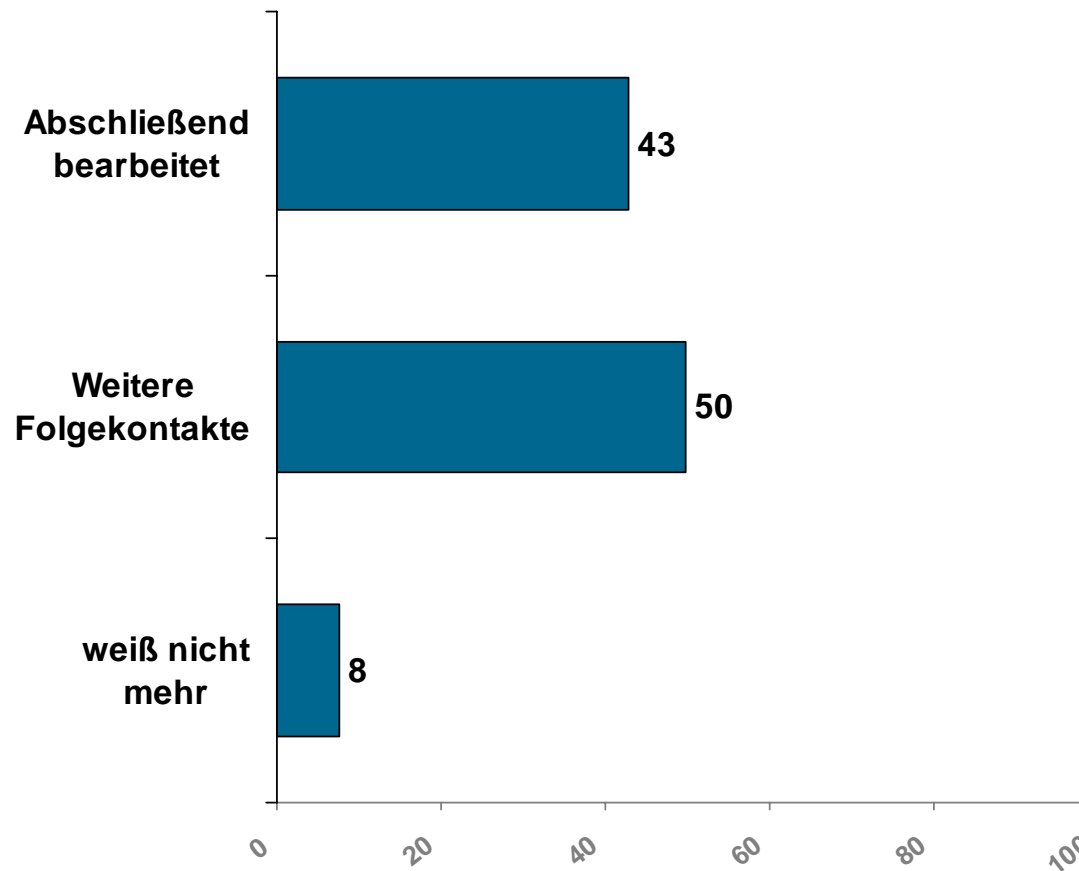
Beantwortung
71%

**Durchschnittliche Beantwortungsdauer:
9 Arbeitstage
Spannbreite 2 – 19 Arbeitstage**

Quelle: Service Check eines EVU durch imug

... und weniger als die Hälfte der Beschwerden wird im Erstkontakt gelöst

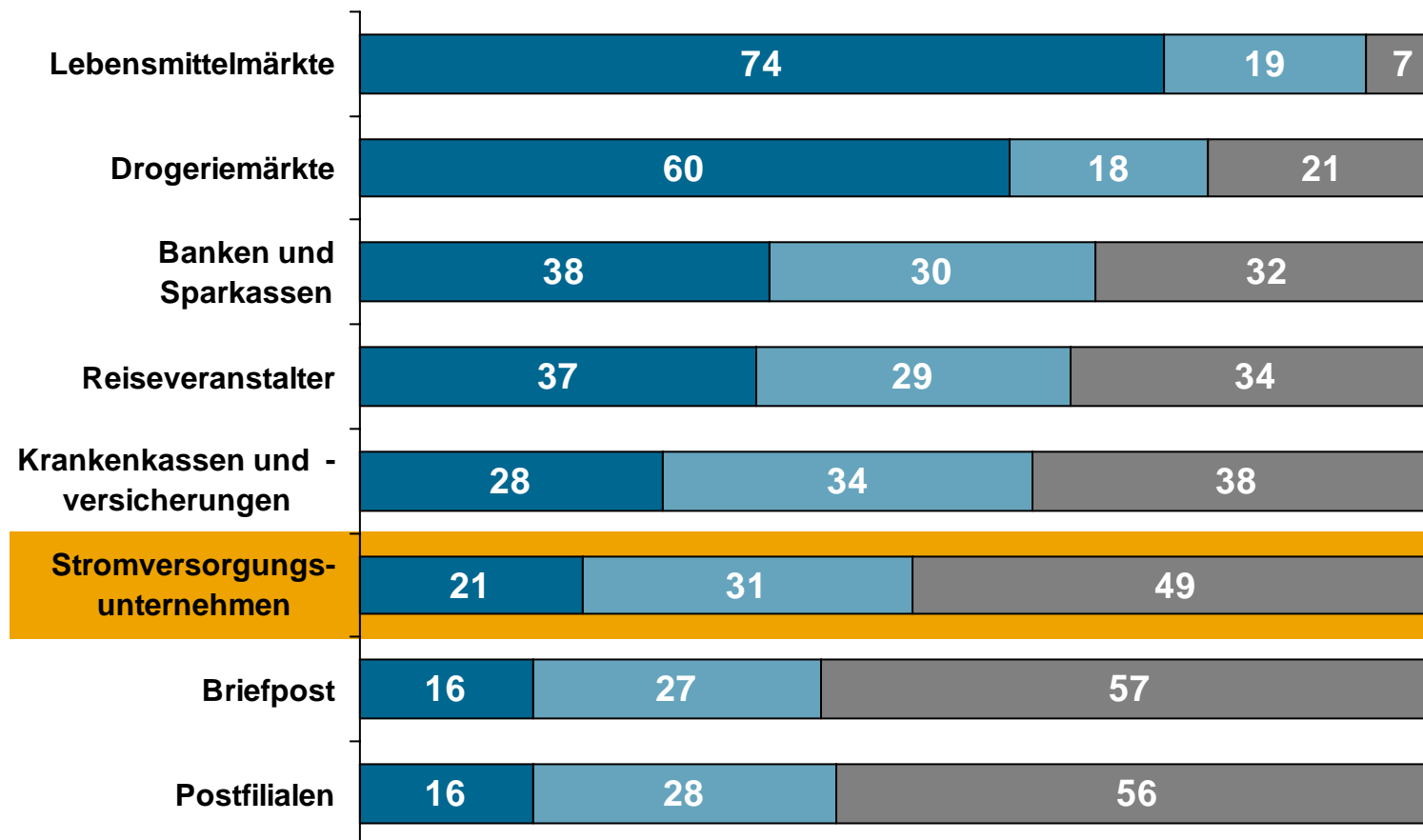
Wurde Ihre Beschwerde bei diesem Kontakt abschließend bearbeitet oder kam es darüber hinaus aufgrund dieser Beschwerde noch zu weiteren Kontakten?



Branchenvergleich: Zufriedenheit mit der Schnelligkeit der Bearbeitung

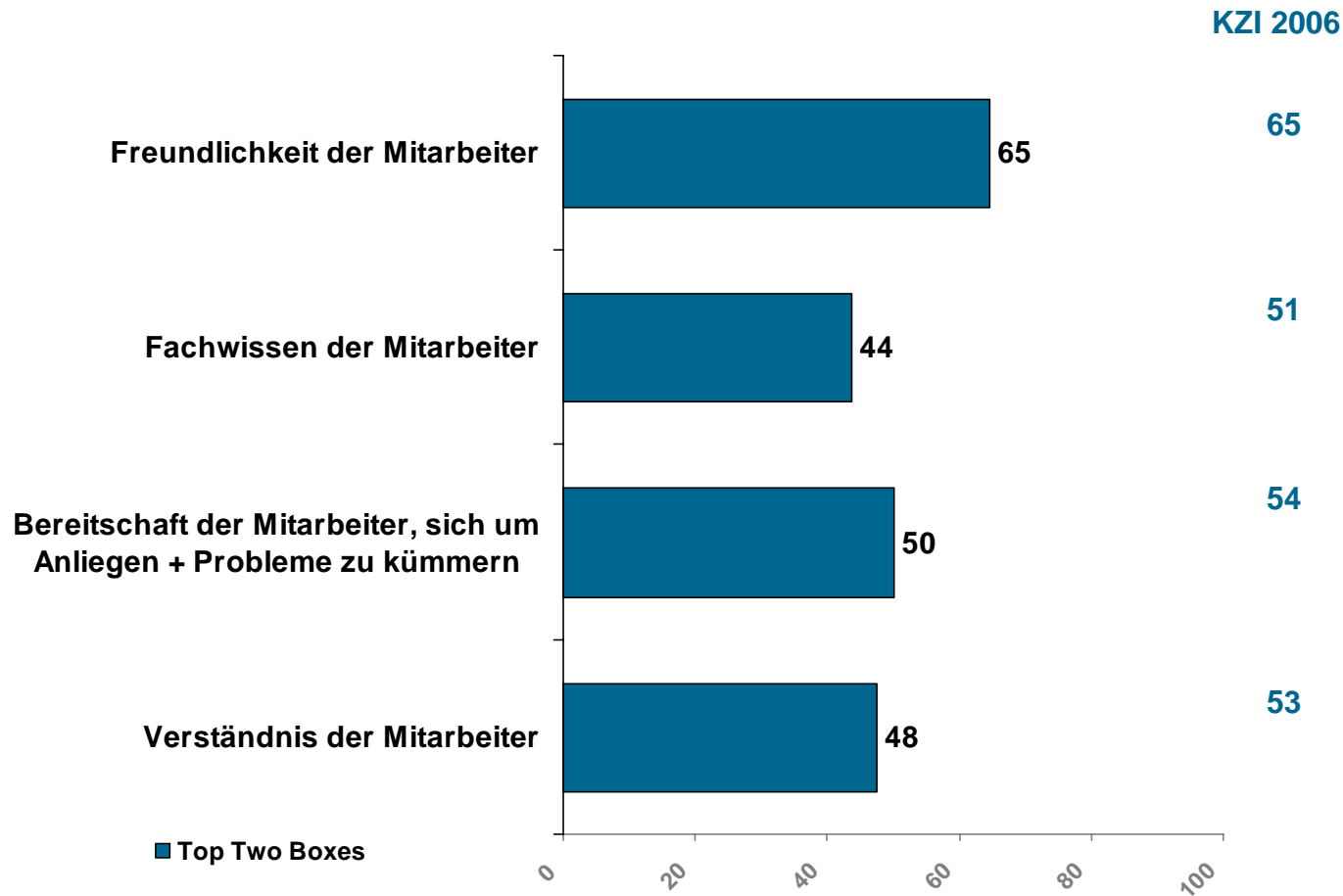
Falls Beschwerde innerhalb der letzten 12 Monate: Waren Sie mit der Schnelligkeit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde ...?

■ vollkommen bis sehr zufrieden ■ zufrieden ■ weniger zufrieden bis unzufrieden



Die Mitarbeiter „mögen“ nicht immer

Wie war Ihr Eindruck bei Ihrem persönlichen/telefonischen Kontakt?



Quelle: imug Benchmarkmonitor
Beschwerdezufriedenheit 2006

n = 615; Angaben in Prozent; Darstellung in Top Two Boxes, Top Two Boxes enthalten Bewertungen von „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“

... und wirken in der Bearbeitung von Beschwerden vielfach „lustlos“

Praxisbeispiel: Zitate (aus dem imug Service Check „Kontaktqualität von EVU“):

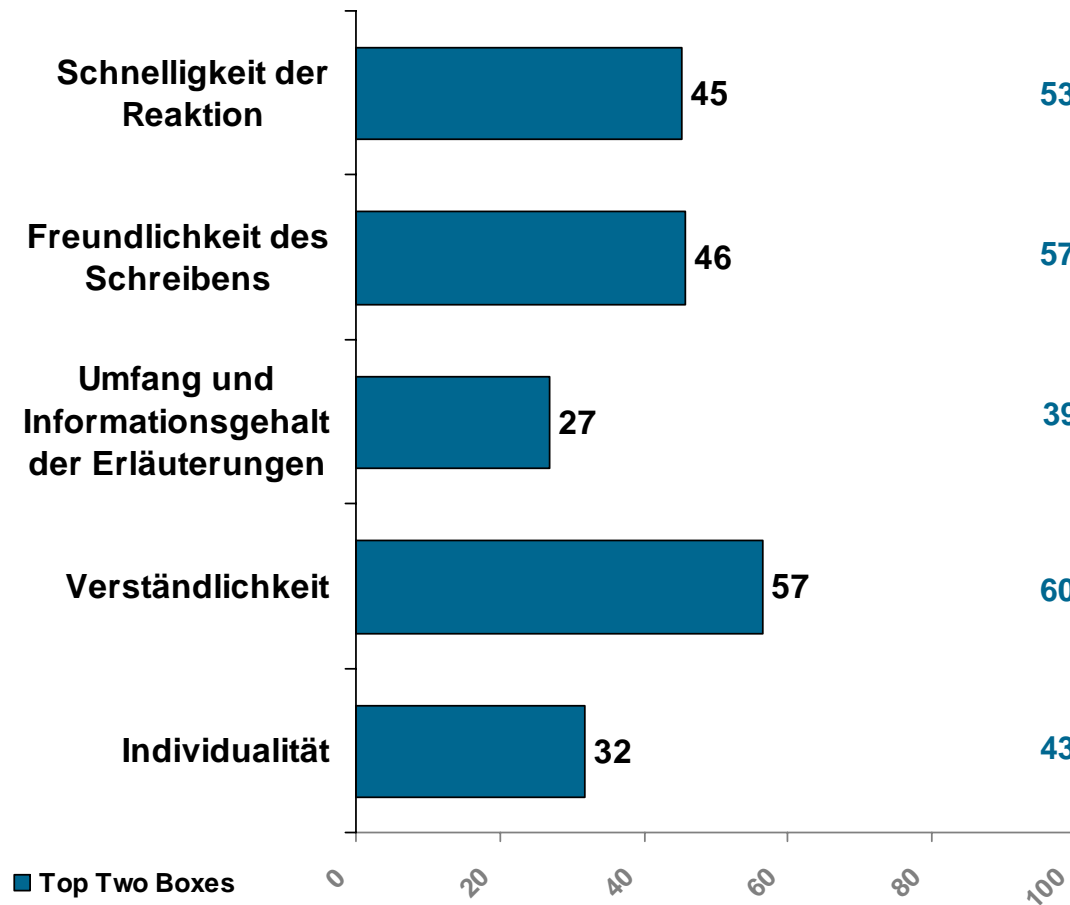
- „Ich kenne die Unternehmenspolitik auch nicht.“
- „Zu den Preisen kann ich Ihnen auch nichts sagen, wir sind immer die Letzten, die hier etwas erfahren.“
- „Am besten, Sie wenden sich an die Verbraucherzentrale.“
- „Wenn Sie den Anbieter wechseln wollen, so ist das Ihre Angelegenheit.“
- „Andere Anbieter erhöhen auch die Preise.“
- „Sie können ja Widerspruch gegen die Gaspreise einlegen, wenn Sie wollen.“
- „Beschweren Sie sich doch bei den Politikern.“
- „Ich weiß nicht was Sie wollen, die Preiserhöhungen sind doch in der Presse bekannt gegeben worden.“
- „Also wo haben Sie den Unsinn denn gehört? Ich weiß nichts von Preissteigerungen. Wir geben lediglich die gestiegenen Bezugskosten an die Kunden weiter.“
- „Es wird eben alles teurer“.
- „Sie sollten sich mal lieber bei den Politikern beschweren, die überall die Steuern draufhauen.“

>> Was vermissen Ihre Kunden?

Antwortschreiben auf Beschwerden sind sehr häufig verbesserungswürdig

Wie war Ihr Eindruck bei Ihrer schriftlichen Anfrage?

KZI 2006



Quelle: imug Benchmarkmonitor
Beschwerdezufriedenheit 2006

n = 416; Angaben in Prozent; Darstellung in Top Two Boxes, Top Two Boxes enthalten Bewertungen von „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“

Praxisbeispiel: E-Mail Beschwerden werden nach langer Wartezeit mit nebulöser Standardantwort „abgespeist“

- Beantwortungsquote von E-Mails mit Preisbeschwerden: 57%
- durchschnittliche Beantwortungsdauer E-Mails: 22,25 Tage

Beispiel:

Kunden-E-Mail an EVU am 7.7.

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bin stinksauer, wenn ich über den Artikel nachdenke, den ich in der Zeitung gelesen habe: Sie erhöhen die Preise.

Mal wieder!

Mit uns kann man es ja machen, wir sind ja nur die dummen Endverbraucher.

Sie glauben doch wohl nicht, dass Sie damit noch weit kommen werden, wir werden uns das einfach nicht mehr länger gefallen lassen!

Mit (un)freundlichen Grüßen

Wolfgang Peeters

Antwort des EVU am 16.8.

Sehr geehrter Herr Peeters,

Ihre Mail haben wir erhalten und möchten uns für die späte Beantwortung entschuldigen.

Die Entwicklung am Gasmarkt wird kontinuierlich geprüft. Momentan sind keine Preiserhöhungen geplant. Eine Preisanpassung ist im Herbst diesen Jahres allerdings nicht ausgeschlossen.

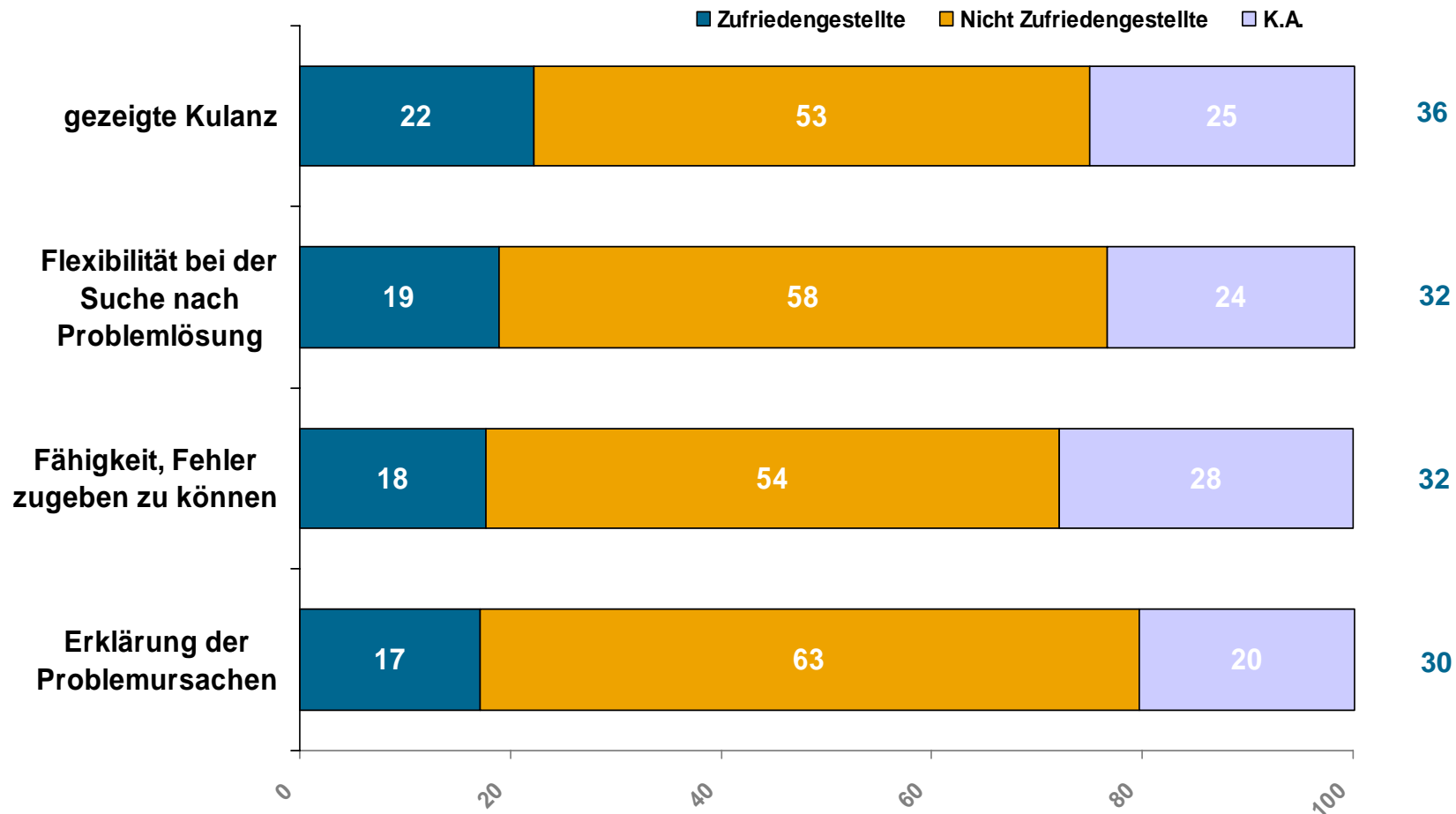
Für weitere Informationen stehen Ihnen die Mitarbeiter unseres Service-Centers unter xxx (zum Ortstarif aus dem Festnetz der deutschen Telekom) rund um die Uhr gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

>> Was vermissen Ihre Kunden?

Beschwerdelösungen sind vielfach „dünn“ bzw. entsprechen nicht den Kundenerwartungen

KZI 2006

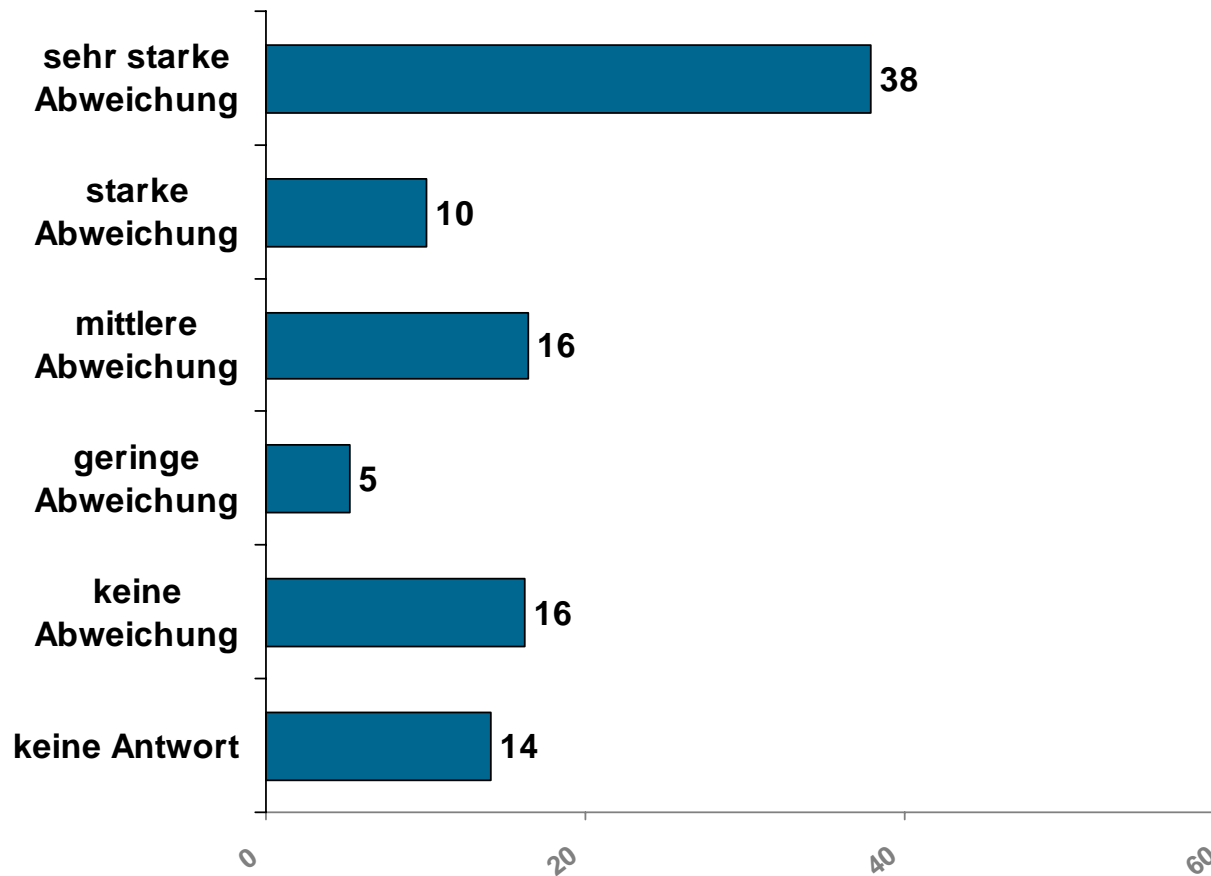


Quelle: imug Benchmarkmonitor
Beschwerdezufriedenheit 2006

n = 1253; Angaben in Prozent
Zufriedengestellte (Note 1 und 2)
Nicht Zufriedengestellte (Note 3, 4 oder 5)

Beschwerdelösungen: Kundenerwartungen werden nicht erfüllt

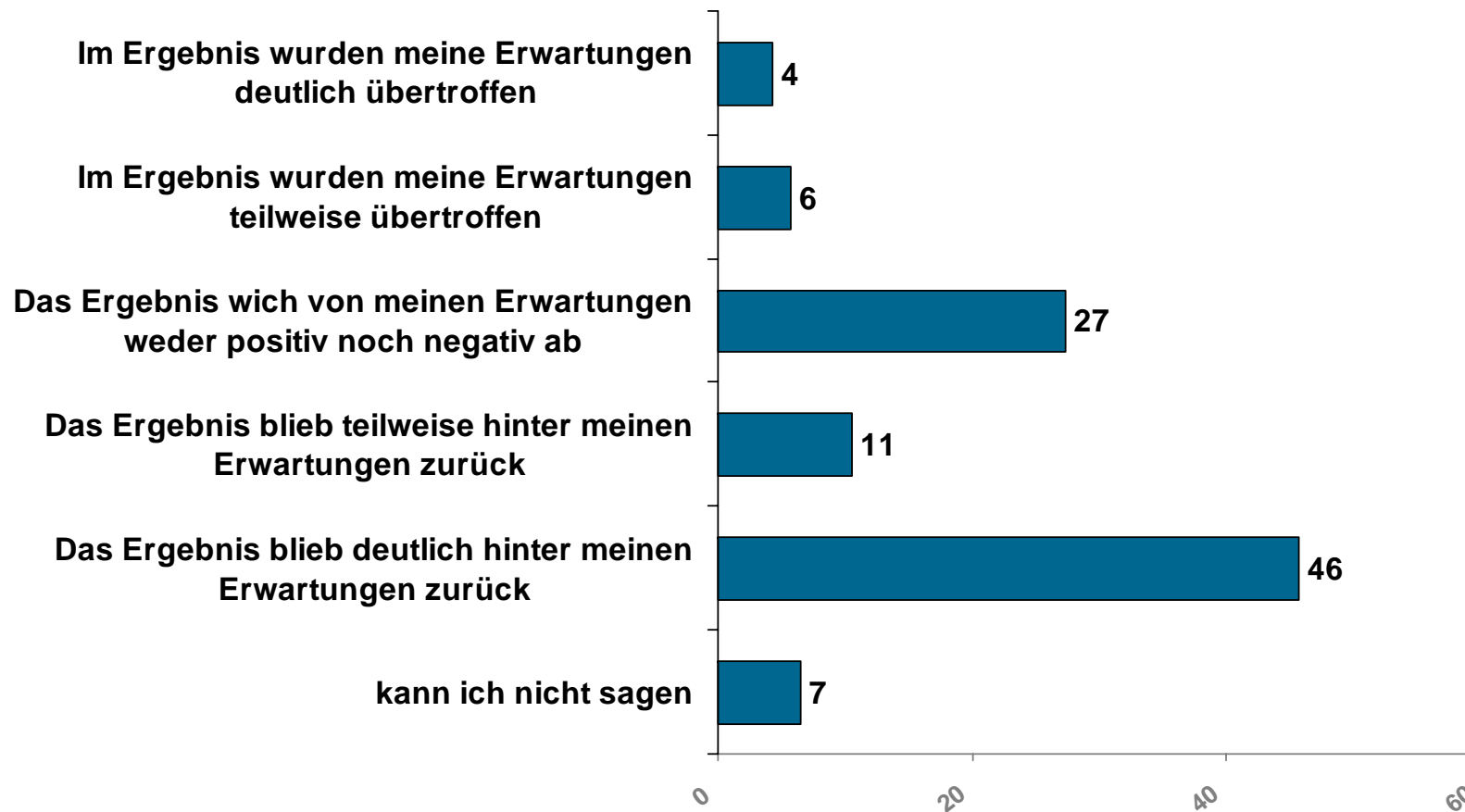
Wichen Ihre anfängliche Vorstellung über die Art der Problemlösung und das Angebot vom Unternehmen voneinander ab?



>> Was vermissen Ihre Kunden?

... und Kunden sind häufig von der Lösung enttäuscht

Hat Ihr EVU Ihre Erwartungen enttäuscht oder hat es letztendlich mehr getan, als Sie selbst erwartet hätten?

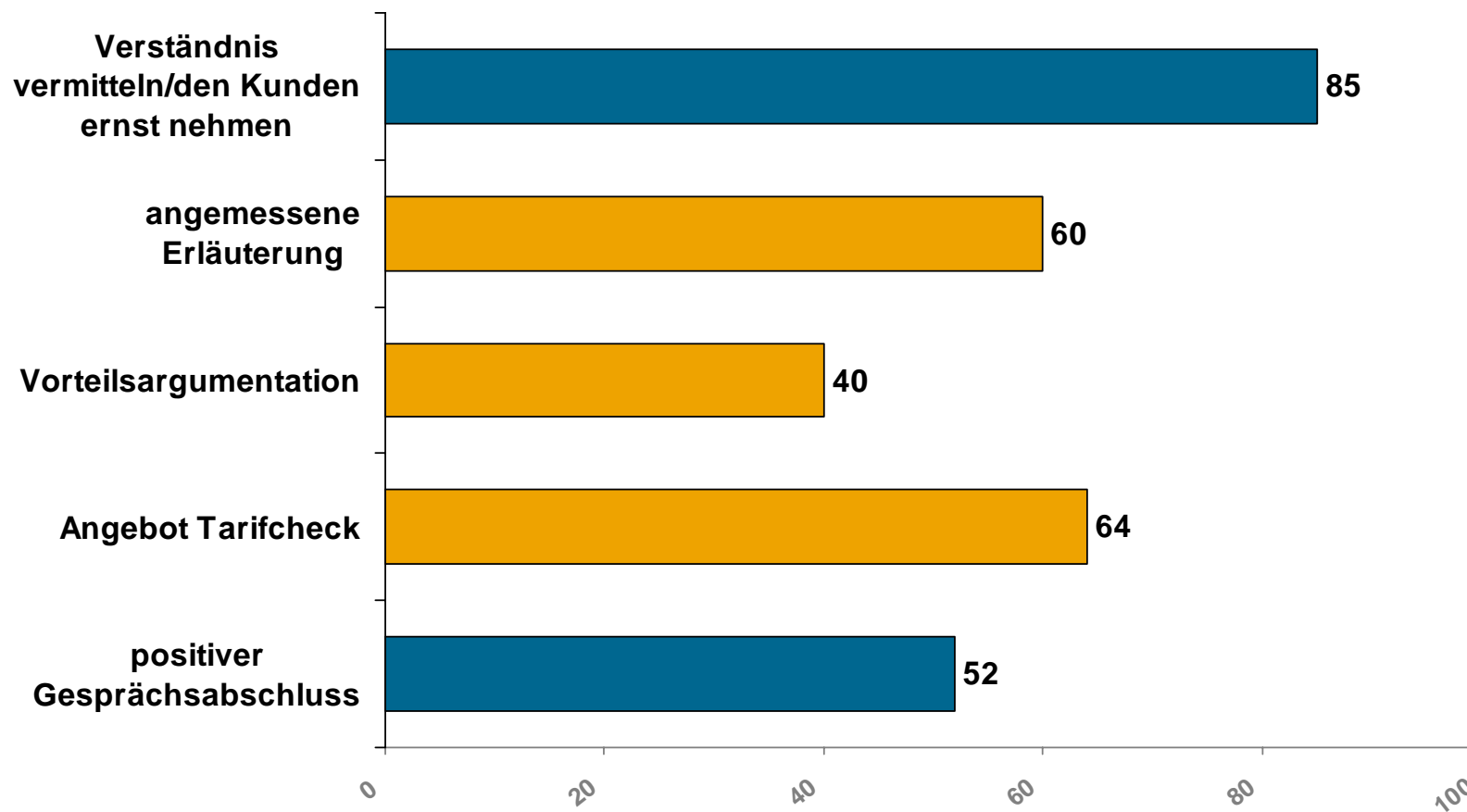


Quelle: imug Benchmarkmonitor
Beschwerdezufriedenheit 2006

n = 1253
Angaben in Prozent

„Selbstverständlichkeiten“ fehlen zum Teil

Erfüllung der Anforderungen im imug Service Check „Kontaktqualität von EVU“

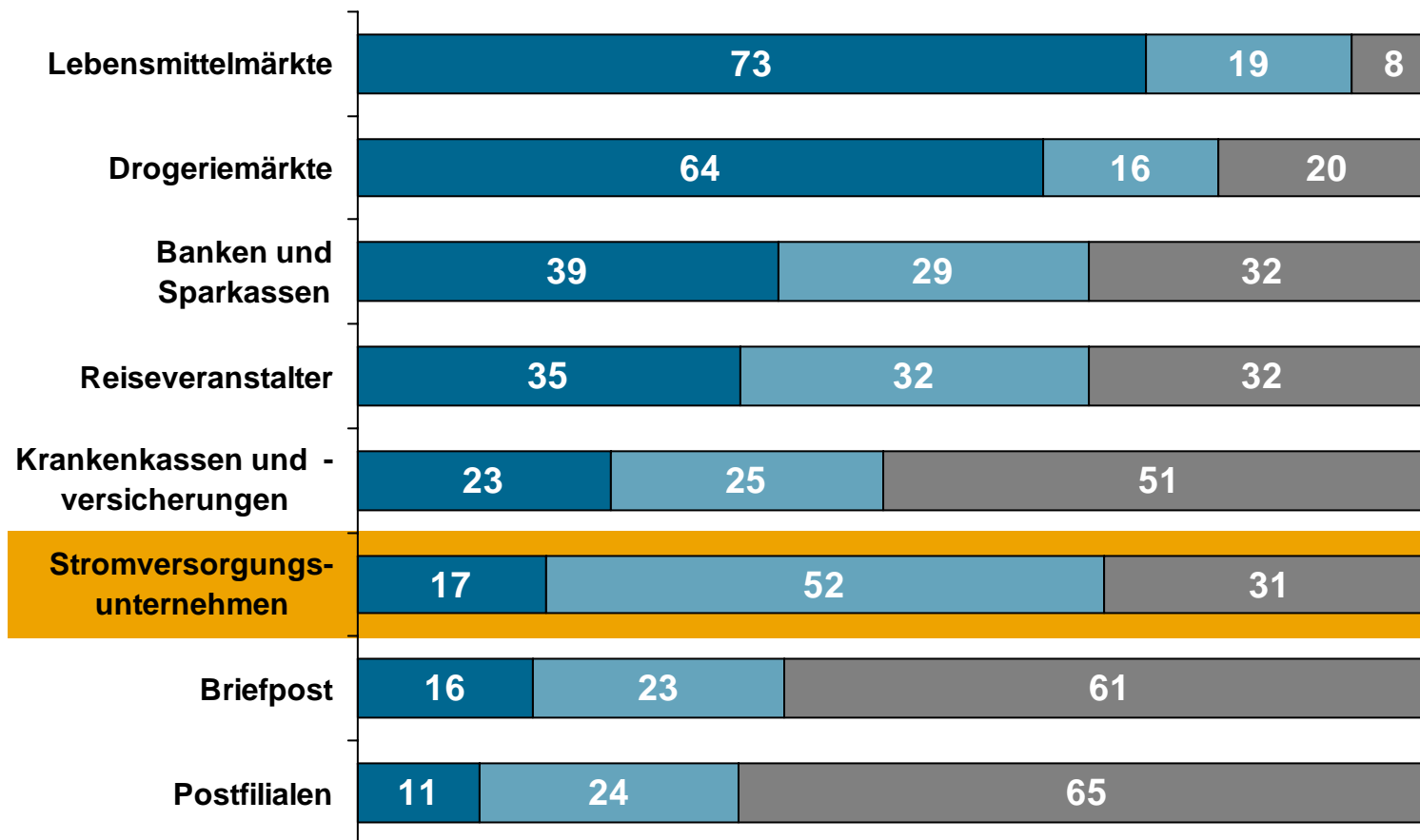


Quelle: imug Service Check „Kontaktqualität von EVU“ 2007

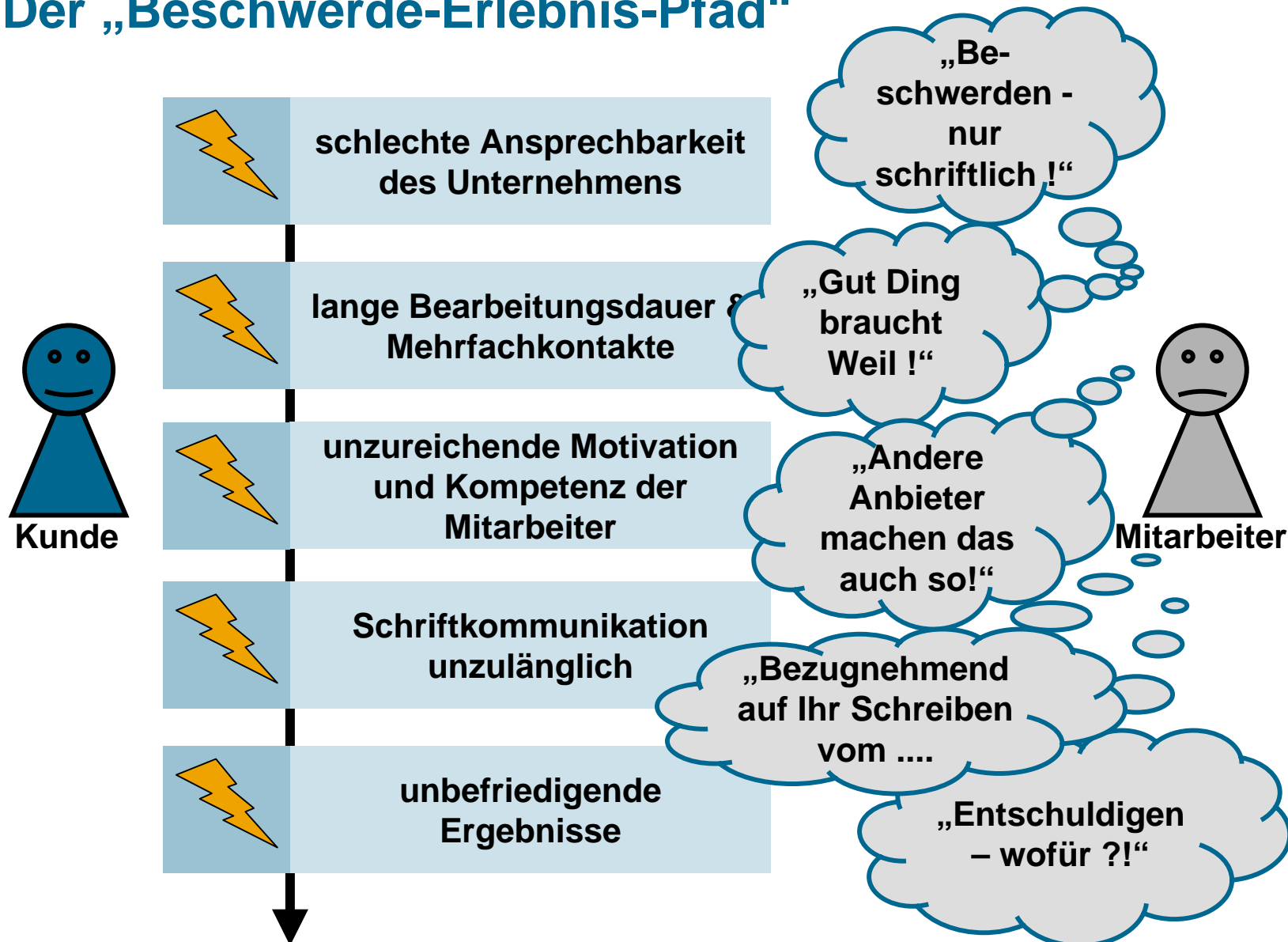
Branchenvergleich: Zufriedenheit mit der angebotenen Lösung

Falls Beschwerde innerhalb der letzten 12 Monate: Waren Sie mit der angebotenen Lösung für Ihr Problem ...?

■ vollkommen bis sehr zufrieden ■ zufrieden ■ weniger zufrieden bis unzufrieden



Der „Beschwerde-Erlebnis-Pfad“





Anforderungen an ein professionelles Beschwerdemanagement von EVU

Erarbeitung/Festlegung einer Beschwerdedefinition

Praxisbeispiel Beschwerdedefinition:

Immer dann, wenn ein Kunde

- **gegenüber unserem Unternehmen**
- **seine Unzufriedenheit über das Unternehmen äußert,**

handelt es sich um eine Beschwerde.

Hierzu zählt **jede Anregung oder Äußerung der Unzufriedenheit**, die unser Kunde im Gespräch oder Anschreiben - wenn auch nur beiläufig - zum Ausdruck bringt.

Sicherlich gibt es viele "**Graubereiche**", bei denen nicht eindeutig ist, ob die Äußerung des Kunden eine Beschwerde oder eine Anfrage ist. Auch macht es keinen Sinn, jede Anfrage des Kunden, die schnell und problemlos beantwortet werden kann, als Beschwerde zu bewerten. Aber dort, wo wir **Hinweise** vermuten, die für unser Unternehmen wichtig sind, um die Erwartungen der Kunden zu erfüllen, wird jede Anfrage als Beschwerde behandelt.

Was bei der Definition des Beschwerdebegriffs wichtig ist

- **Das Entwickeln einer Beschwerdedefinition erfüllt drei Funktionen:**
 - Mit Hilfe der Definition kann entschieden werden, welches Anliegen dokumentiert und später ausgewertet werden soll. Beschwerden lösen einen Dokumentations- und Auswertungsprozess aus.
 - Die Diskussion im Unternehmen, was eigentlich Beschwerden sind, macht Mitarbeiter sensibler für diese Art von Kundenanliegen.
 - Durch eine entsprechende Beschwerdedefinition wird auch deutlich, dass nicht erst eine massive Verärgerung des Kunden eine Beschwerde ist, sondern Beschwerden schon auf einen viel geringeren Unzufriedenheitsniveau beginnen und ernst zu nehmen sind.
- **Die Definition, die von den Mitarbeitern akzeptiert werden soll, fällt allerdings nicht aus dem heiteren Himmel, sondern entsteht durch einen Diskussionsprozess im Unternehmen.**

Beschwerdemanagement erfordert eine „neue“ Kultur

- Kritik und Rückmeldungen sind ausdrücklich erwünscht
- Akzeptanz von eigenen Fehlern
- Kritik als Chance sehen
- Existenz von verschiedenen "Wahrheiten" (außen und innen / objektiv - subjektiv)
- Verständigung wichtiger als "im Recht sein"

Gute Kommunikation basiert auf der richtigen Einstellung und auf Kommunikationstechniken

Grundsätzlich gilt:

- **Bei Beschwerden geht es nicht nur um die „Sache“!**
Häufig schwingen in der Beschwerde Emotionen mit wie z.B. Enttäuschung, Wut oder Unsicherheit. Auch auf diese Ebene der Kommunikation ist zu achten.
- **Beschwerden sind ernst, aber nicht persönlich zu nehmen!**
Beschwerden richten sich in den meisten Fällen nicht gegen den Mitarbeiter als Person. Sie werden gegenüber dem Mitarbeiter als Repräsentant des Unternehmens geäußert.
- **Lösungsorientiertes denken und kommunizieren ist angesagt!**
Der „Blick nach hinten“ (z.B. „Da hätten Sie sich aber eher melden müssen.“) hilft nicht weiter. Wichtig ist es, die Aufmerksamkeit nach vorn zu lenken und nach Lösungen zu suchen.

Kommunikationstechniken: namentliche Ansprache, Zuhör- und Fragetechniken, Gesprächsführung, Deeskalationstechniken etc.

„Schwarzliste“ in der Kommunikation – Beispiele Telefon

Bewertungen

Beispiel: „Das sehen Sie falsch.“; „Das kann gar nicht sein.“

Belehrungen

Beispiel: „Das steht aber im Vertrag.“

Abwehrende Formulierungen

Beispiel: „Dafür bin ich nicht zuständig.“, „Da kann ich Ihnen auch nicht weiterhelfen.“, „Das geht nur schriftlich.“

Anzweifelnde Formulierungen

Beispiel: „Das muss ich erst prüfen.“ „Wann wollen Sie denn uns die Unterlagen geschickt haben.“, „Mit welchem Mitarbeiter wollen Sie denn gesprochen haben?“

bagatellisierende Formulierungen

Beispiel: „Das kann schon mal passieren.“

Weitere Reizwörter

Beispiel: „Sie müssen ...“

„Schwarzliste“ in der Kommunikation – Beispiele Brief

Unverständliche Formulierungen

„Orientiert an den gemessenen Verbrauch von 252 m³ bei einem derzeitigen Preis von 2,25 €/m³, dem Jahresgrundpreis von 24,00 € und der Umsatzsteuer von 7% sind mit der nächsten Abrechnung Wasserkosten von rd. 632,37 € zu erwarten.“

„Wir entschuldigen uns ausdrücklich dafür, dass es unserer Aufmerksamkeit entgangen ist, dass im vorliegenden Fall noch die erforderliche Umrechnung vom berechneten Kleinstverbrauchstarif in das entsprechende Sonderabkommen für Gasheizbedarf vorzunehmen ist.“

„Eine Gutschrift nachweislich gemessener Verbräuche bei erwiesener Messegenaugigkeit nach den eichrechtlichen Bestimmungen und Darlegung der Verbrauchsverschiebungen aufgrund der rekonstruierten Fehlablesungen können wir nicht durchführen.“

Altmodisch

„Dankend haben wir Ihr Schreiben erhalten.“

„Wie telefonisch mit dem Rechtsunterzeichner vereinbart, nehmen wir wie folgt Stellung: ...“.

„...bitten wir um Kontaktaufnahme mit unserem zuständigen Mitarbeiter.“

Unangemessen im Ton

„Wir sehen keine Möglichkeit, Kulanz zu gewähren. Wir hoffen, Ihnen mit dieser Antwort gedient zu haben.“

Zuständigkeiten und Qualitätsstandards festlegen

Praxisbeispiel Qualitätsstandards und Zuständigkeiten:

Bei **telefonischen Beschwerden** gelten folgende Regeln:

Nur die Zentrale hat das Recht, einen Kundenanruf **weiter zu vermitteln**.

Jeder Mitarbeiter, an den ein Telefongespräch entweder von der Zentrale oder direkt „von draußen“ vermittelt wird, **wird zum Beschwerdeinhaber** und muss die Beschwerde aufnehmen. **Die Aussage „Dafür bin ich nicht zuständig!“ gibt es nicht.**

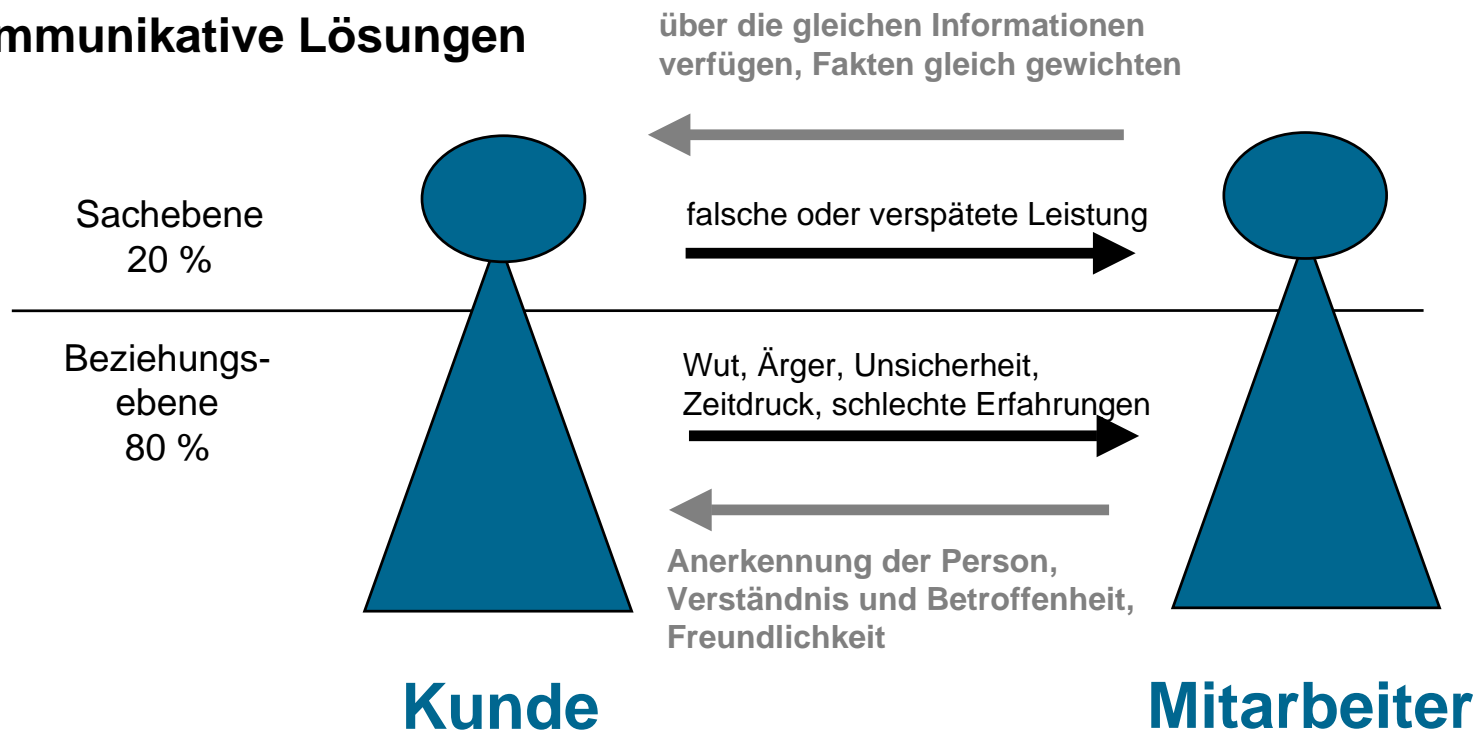
Wenn Sie die Angelegenheit nicht sofort zur Zufriedenheit des Kunden zum Abschluss bringen können, machen Sie eine **verbindliche Zusage**, dass Sie das Anliegen klären und den Kunden zurückrufen werden oder dass Sie den fachlich kompetenten Mitarbeiter informieren werden, der dann den Kunden anrufen wird.

Spätestens **nach 48 Stunden** erhält der Kunde **auf eine schriftliche Beschwerde** eine **Eingangsnachricht**. Jede Beschwerde wird **innerhalb von 10 Arbeitstagen bearbeitet**.

Dauert die Bearbeitung in Ausnahmefällen **länger als 10 Arbeitstage**, erhält der Kunde eine **Zwischennachricht**. Diese Beschwerden sind spätestens nach 15 Arbeitstagen abzuschließen.

Beschwerdelösungen ermöglichen

- Sachlösungen
- Kulanzlösungen
- Kommunikative Lösungen



>> Anforderungen an ein professionelles Beschwerdemanagement

Controlling: Erhebung und Beobachtung von Kennzahlen

Praxisbeispiel: Management Cockpit

Beschwerdesituation			
	III/04	I/04	Trend
Beschwerdezahl artikuliert	15.000	13.890	↑
„stumme“ Beschwerden	13.000	14.509	↓
Beschwerdezahl gesamt	28.000	28.399	↓
Artikulationsquote	3%	5%	↑

Folgewirkungen Beschwerdemanagement			
	III/04	I/04	Trend
Gesamt-zufriedenheit	55%	47%	↑
Loyalitätsquote	45%	44%	→
Weiterempfehlungsquote	41%	34%	↑

Kosten Beschwerdemanagement			
	III/04	I/04	Trend
Beschwerdekosten	98 €	120 €	↓

Qualität Beschwerdebearbeitung gesamt				
	III/04	I/04	Trend	Ziel
Zufriedenheit Erreichbarkeit	60%	56%	↑	65%
Sofortbearbeitungsquote	48%	38%	↑	50%
Zufriedenheit Problemlösung	45%	45%	→	50%
Beschwerdezufriedenheit	51%	46%	↑	60%
Folgebeschwerdequote	2%	2%	→	2%

Fachbereiche	BM-Qualitäts-Index
Call Center	0,55
Abrechnung	0,43
Privatkundenvertrieb	0,62
Hausanschlusswesen	0,26
Zählerwesen	0,31

BM-Qualitäts-Index gesamt
0,55

Aus Beschwerden lernen: Verbesserungsprozesse systematisch angehen

- **Priorisierung von Beschwerden** als fester Bestandteil des Reporting
- **Differenzierte Dokumentation und Analyse** von Beschwerdeursachen
- **Wissensaufbau** im Bereich Analyse- und Planungstechniken z.B. Fishbone-Analyse, Fehlermöglichkeits- und Einfluss-Analyse
- **Zeitnahes Reporting** (Möglichkeiten eines E-Reporting nutzen)
- **Formale Struktur des Verbesserungsprozesses** festlegen z.B. Qualitätsteams, Verbesserungsteams, Qualitätszirkeln etc.



Anforderungen an ein professionelles Beschwerde- management von EVU: Zusammenfassung

Anforderungen an ein professionelles Beschwerdemanagement von EVU

- ein **klares Selbstverständnis**, zu was sich Geschäftsführung, Führungskräfte und Mitarbeiter im Umgang mit Kundenbeschwerden verpflichtet fühlen
- von der **Bedeutung von Kundenbeschwerden überzeuge**te Geschäftsführung, Führungskräfte und Mitarbeiter
- unternehmensweit bekannte **eindeutige Zuständigkeiten und Richtlinien** für die Beschwerdebearbeitung und Benennung eines **Verantwortlichen** für Aufbau und Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements
- für den Umgang mit Beschwerden **qualifizierte Führungskräfte und Mitarbeiter**
- Möglichkeit einer **flexiblen Problemlösung**
- regelmäßige **Erfassung, Auswertung und Nutzung** der in Beschwerden enthaltenden Informationen
- kontinuierlich durchgeführtes **Controlling** der Beschwerdebearbeitung
- Verankerung des Beschwerdemanagements in eine **unternehmensweite Qualitätsoffensive**

Die imug Beratungsgesellschaft



Ulrike Niedergesäß
Partner
imug GmbH

Brühlstraße 11
30169 Hannover

Tel.: 0511.1219614
Fax: 0511.1219695

niedergesaess@imug.de
www.imug.de

Die Marketingkompetenz der imug Beratungsgesellschaft fokussiert auf die Frage, auf welche Weise sich betriebswirtschaftliche Ziele wie Gewinn oder Marktanteil mit tatsächlichen Vorteilen für Kunden, Gesellschaft und Umwelt im Sinne eines Sustainability-Konzeptes optimal verbinden lassen. Mit ihrem Leistungsspektrum

- Marktforschung nach wissenschaftlichen Standards
- Marketing- und Kommunikationsberatung
- Umsetzung und Prozessbegleitung
- Erfolgskontrolle

unterstützt die imug Beratungsgesellschaft Unternehmen, die ihre Markt- und Kundenorientierung steigern wollen. Im Themenfeld „Kundenorientierung“ bietet die imug GmbH folgende Leistungen:

Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen

Um die Servicequalität aus Sicht der Kunden zu erfassen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Es existieren verschiedene Angebote für Einzelbefragungen, Multiclient-Branchenbefragungen mit Benchmarkvergleichen und Kundenzufriedenheitsmonitore. Darüber hinaus bietet das imug die Konzipierung, Durchführung und Auswertung von Mitarbeiterbefragungen an.

Service Checks, Telefon Coaching, Service Scouts

Zur Überprüfung der tatsächlichen Qualität des Kontaktmanagement in spezifischen Bereichen auf der Basis von Mystery Shopping, Mystery Calling oder Mystery Writing und zum Aufzeigen und Umsetzung von Verbesserungspotentialen.

Qualitätsmanagement

Definition von Qualitätsstandards, Entwicklung von Kennziffern und Steuerungsinstrumenten (Service Quality Scorecard), Analyse und Optimierung von Prozessen und Strukturen (Business Process Reengineering), Aufbau, Implementierung und Unterstützung eines Qualitätsmanagement in der Aufbau- und Ablauforganisation, Coaching.

Beschwerdemanagement

Implementierung eines Beschwerdemanagements zum qualifizierten und effizienten Umgang mit Kundenbeschwerden, Coaching, Beschwerdezufriedenheitsanalysen.

Trainings

Kommunikationstrainings (persönliche und telefonische Kommunikation), Schreibwerkstätten zur Verbesserung der Schriftkommunikation, Training professionelle Beschwerdebearbeitung, u.a.m.

Mehr Informationen unter <http://www.imug.de>