imug | customer

Service Check 2020

Der objektive Blick auf Ihre Servicequalität

Servicequalität braucht objektive Analyse

Wie lässt sich die Performance Ihrer Mitarbeitenden und/oder Dienstleister an zentralen Kontaktstellen einschätzen?

imug | customer verfügt seit über 15 Jahren über eine hohe Expertise als Beratungsunternehmen für maßgeschneiderte Mystery Analysen. Mithilfe von qualitätsgesicherten Bewertungsmethoden (Zertifizierung nach ISO 9001 und 20252) liefern wir Ihnen mit der Methode des Mystery Research ein objektives Feedback über die Beratungskompetenz und den gelebten Dienstleistungsgedankens an zentralen Kontaktstellen Ihres Unternehmens. Hier verfügen wir über eine besondere Branchenkompetenz im Bereich der Energiewirtschaft und im Handel.

„Gerade im immer präsenteren Wettbewerb ist exzellenter Service und eine hohe Kundenorientierung ein wesentlicher Erfolgs- und Differenzierungsfaktor für Energieunternehmen. Der Service Check ist hier ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung, da er konkrete Stärken und Potenziale im Kundenkontakt aufdeckt und greifbar macht. Die Ergebnisse geben Ihnen ein ehrliches Feedback, wie sich Ihr Unternehmen aus Kundenperspektive darstellt. Und unterstützen Sie dabei, Ihren Kundenservice optimal zu gestalten.“

Sandra Bartels
Beraterin

Fokus: Neukundenakquise und Bestandskundenpflege

Ein alltägliches Szenario: Kundinnen und Kunden rufen an oder schreiben eine E-Mail an Ihr Unternehmen. Sie haben Fragen zu Ihren Tarifen oder sind mit Ihren Preisen bzw. einer Dienstleistung unzufrieden. Ihr Kundenservice-Team muss auf diese unterschiedlichen Anliegen flexibel, kundenorientiert aber auch vertriebsbezogen reagieren. Gelingt es in diesem Moment, Ihre Leistungen und Produkte überzeugend zu präsentieren? Und schaffen es Ihre Mitarbeitenden im Umgang mit Beschwerden nachhaltige Loyalität und Kundenbindung zu erreichen?

Auf diese Fragen liefert unser **Service Check** eine konkrete Antwort.

Unsere Instrumente

TELEFON

Bei unseren **Mystery Calls** werden reale telefonische Anliegen zur Tarifberatung und Preisbeschwerde simuliert.

Beobachtungsinhalte:

- Erreichbarkeit
- Verständlichkeit Intro
- Bearbeitungsqualität Tarifberatung/Beschwerde
- Gesprächsatmosphäre

E-MAIL

In unseren **Mystery-E-Mails** werden Interessentenanfragen an Ihr Unternehmen formuliert.

Beobachtungsinhalte:

- Beantwortungsdauer/Beantwortungsquote
- Bearbeitungsqualität (Freundlichkeit, Verbindlichkeit, Eingehen auf Kundenanliegen)

PER-SÖNLICH

Im Rahmen von **Mystery Visits** ermitteln unsere Testerinnen und Tester den Status-Quo und die Qualität der Beratungskompetenz in Ihrem Kundencenter.

Beobachtungsinhalte:

- Wartezeit
- Freundlichkeit der Begrüßung
- Bearbeitungsqualität Tarifberatung und Preisbeschwerde
- Gesprächsatmosphäre
- Optischer Eindruck Kundenzentrum

SOCIAL-MEDIA

In unserem **Chat-Check** wenden sich unsere Testerinnen und Tester mit einem Alltagsszenario an Ihren Online Chat.

Beobachtungsinhalte:

- Reaktionszeit (Chat-Funktion sofort aktiv?)
- Inhaltliche Kompetenz (direkte Auskunft?)
- Kommunikationsfähigkeit/Informationsbereitschaft
- Kundenorientierter/verbindlicher Abschluss

Methodik

Über die **Mystery Research** Methodik untersuchen wir die Stärken und Schwächen im **Kundenbeziehungs-management** Ihres Unternehmens.

Mit den Instrumenten **Mystery Calling**, **Mystery Visits** und **Mystery Analysen** von Chats und E-Mails setzen wir in vorab definierten Szenarien qualifizierte Testerinnen und Tester ein. Mit anonymen Anrufen, Besuchen oder E-Mails schaffen wir ein umfassendes Bild der Serviceorientierung an verschiedenen Touchpoints.

Das Ergebnis ist eine objektive Bewertung der Kontaktqualität aller kundenbezogenen Geschäftsprozesse und kann als Basis für zielorientierte Handlungsempfehlungen dienen.

Auf einen Blick

Unsere Leistungen

- Teilnahme am Benchmark Monitor
  imug Service Check Kundenkontaktqualität von EVU
- Analyse fester Parameter wie Erreichbarkeit, Wartezeit, fachliche und soziale Kompetenz des Mitarbeiters in unterschiedlichen Situationen
- Aktuelle objektive Daten (quantitativ und qualitativ)
  aus den relevanten Kontaktkanälen
- Vorjahresvergleiche für Ihre kontinuierliche Qualitätssicherung
- Einsatz von erfahrenen individuell geschulten Testern
- Permanente Supervision und regelmäßige Qualitätskontrolle
- Anonymisiertes Ranking und Benchmarkvergleich zu den anderen Teilnehmern am imug Service Check

Ihre Vorteile

- Valide Kennziffern über den telefonischen, schriftlichen und persönlichen Kontakt an Ihren Kunden-Touchpoints
- Basis für Unternehmens-Audits/internes Unternehmens-Controlling
- Performancecheck Ihrer Dienstleister im täglichen telefonischen Kundenkontakt
- Überprüfung von Vertriebsvorgaben
- Basiszahlen für zielorientierte interne/externe unternehmensstrategische Maßnahmen
- Aufdecken von konkreten Optimierungspotenzialen im Kundenservice
- Bestätigung herausragender Leistungen durch das imug Top Performer Label möglich

imug Label
TOP PERFORMER

Energieversorger, die im Rahmen der imug Service Check Studie „Kontaktqualität von Energieunternehmen“ eine bestimmte Punktzahl erreichen, können sich TOP PERFORMER nennen und ein Label zur Kommunikation ihrer Performance von der imug Beratungsgesellschaft nutzen (keine Zertifizierung).

TOP PERFORMER im Bereich der telefonischen Kontaktqualität sind Unternehmen, die einen Gesamtindex von mindestens 80 Punkten erreichen (Erfüllungsgrad 80 %).

Die Energieunternehmen, die sich als TOP PERFORMER qualifizieren, können das imug Label für ihre Kommunikation nutzen. Die beteiligten Unternehmen werden nicht genannt.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.imug.de

Unser Qualitätsversprechen

Unsere Prozesse basieren auf strengen Qualitätsrichtlinien und folgen den „Standards zur Qualitätssicherung in der Markt- und Sozialforschung“, wie sie von ADM (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.) und BVM (Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.) vereinbart wurden.

Die imug Beratungsgesellschaft ist nach ISO 9001 und 20252 zertifiziert. Ein Hauptfaktor für eine realistische und objektive Einschätzung der Servicequalität auf Basis von Mystery Research ist die Qualifikation der Testkunden.

Ein hohes und einheitliches Bewertungsniveau gewährleisten wir durch:

- Intensive und persönliche Schulung der Testkunden
- Laufende Supervision und Qualitätskontrolle
- Eigener Testerpool mit langjähriger Erfahrung
- Projektspezifische Auswahl
- Regelmäßige persönliche Feedbacks

Die imug Beratungsgesellschaft folgt strengen datenschutzrechtlichen Vorgaben.

Die Beobachtungsinhalte werden vom imug nicht personenbezogen dokumentiert und analysiert. Es erfolgt stets eine Aggregation der Aussagen auf der Ebene der betrachteten Arbeitsbereiche. Auch die Berichterstattung erfolgt auf aggregierter Ebene.

Anmeldung

IHRE ANMELDUNG ZUM **IMUG SERVICE CHECK 2020**

FELDZEIT:

☐ **MÄRZ** BIS **APRIL**

FELDZEIT:

☐ **SEPTEMBER** BIS **NOVEMBER**

	☐ **BASIC** PAKET	☐ **PROFI** PAKET	**DEEPENING** ZUSATZOPTIONEN
	2.750 € zzgl. MwSt.	**4.200 €** zzgl. MwSt.	
MYSTERY CALLS TELEFON	**15** PRODUKTANFRAGEN **10** BESCHWERDEANFRAGEN	**30** PRODUKTANFRAGEN **20** BESCHWERDEANFRAGEN	☐ KENNZAHLENAUSWERTUNG: **BASIC** ab **400 €**
MYSTERY E-MAILS E-MAIL	**15** PRODUKTANFRAGEN	**25** PRODUKTANFRAGEN	☐ KENNZAHLENAUSWERTUNG: **MIT TIEFERGEHENDER ANALYSE** ab **750 €**

ZUSATZOPTIONEN AUF WUNSCH ERGÄNZEN WIR FÜR SIE ...

☐ STATUS-QUO-ANALYSE PERSÖNLICH — **2.400 €** zzgl. MwSt. — **10** VISITS

☐ ONLINE-CHAT(S)-ANALYSE SOCIAL MEDIA — **550 €** zzgl. MwSt. — **5** CHATANFRAGEN

IHRE KONTAKTDATEN

VOR- & NACHNAME _____

UNTERNEHMEN & FUNKTION _____

E-MAIL _____ TEL _____

STRASSE & NR / POSTFACH _____

PLZ & ORT _____

Kontakt

imug Beratungsgesellschaft mbH

Postkamp 14a
30159 Hannover

web **www.imug.de**

IHRE ANMELDUNG ODER FRAGEN BITTE AN:

Sandra Bartels
Projektleiterin Mystery Research

Tel +49 511 121 96 40
Fax +49 511 121 96 95

Mail **bartels@imug.de**