

Top Performer Service Telefon



Das Label – Unser Anspruch

Das imug Label „Top Performer Service Telefon“ ist eine Auszeichnung der imug Beratungsgesellschaft für Unternehmen, die in der Vergleichsstudie „imug Service Check Kontaktqualität für Energieunternehmen“ 80 von 100 möglichen Indexpunkten erzielt haben.

Der imug Service Check und die zugrundeliegenden Kriterien der Untersuchung basieren auf den Erfahrungen des imug im Bereich Servicequalität und Beschwerdemanagement. Sie wurden über die letzten zehn Jahre unter Einbezug von Stakeholderanforderungen und wissenschaftlichen Erkenntnissen laufend angepasst und erweitert. Weiter dienen Ergebnisse von Kundenanalysen zur Entwicklung des Kriteriensets.

Labelfunktion – Markttransparenz

Das Label stellt eine Verbraucherinformation über das Unternehmensverhalten in Bezug auf die Servicekontaktqualität bereit und steigert dadurch die Transparenz am Markt.

- ▶ Verantwortungsvolles Unternehmensverhalten beinhaltet ein klares Commitment darüber, dass Kunden als Marktpartner fair und freundlich behandelt werden. In der ISO 26000 wird das Thema „Konsumenten (Kunden)“ als Beispiel für die Umsetzung einer verantwortungsvollen Unternehmenspolitik besonders hervorgehoben.
- ▶ Bei der Gestaltung von Servicequalität geht es um die Optimierung von Prozessen und ihren Ergebnissen. Die Gestaltung von Servicequalität bedeutet allerdings auch, die Rahmenbedingungen zu schaffen, die kunden-

orientiertes Verhalten erst möglich machen. Das imug Label „Top Performer Service Telefon“ lobt exzellente Servicequalität im telefonischen Kundenkontakt aus.

- ▶ Kunden können den telefonischen Service bei Unternehmen nicht im Vorfeld bewerten, sondern müssen ihn erfahren, um sich ein Urteil zu bilden. Sie benötigen Informationen über die Servicequalität, um diese als Entscheidungskriterium für die Wahl eines Dienstleisters heranzuziehen. Das imug Label „Top Performer Service Telefon“ kann diese Orientierungshilfe für Kunden bieten.

Das Label richtet sich an Energieunternehmen, die ihren exzellenten Umgang mit ihren Kunden am Markt kommunizieren wollen.

Labelaussage – Exzellente Servicequalität

Das Label hat mit den abgedeckten Themenfeldern: Erreichbarkeit, Produktinformation, Beschwerdebearbeitung und Gesprächsatmosphäre einen umfassenden inhaltlichen Anspruch an die telefonische Kontaktqualität von Unternehmen.

Unternehmen, die mit dem Label am Markt kommunizieren, zeichnen sich aus durch:

- ▶ Sehr gute Erreichbarkeit des Unternehmens bei Serviceanfragen
- ▶ Kompetente, kundenorientierte und verbindliche Produktinformationen Angemessene, lösungsorientierte Beschwerdebearbeitung
- ▶ Positive und zugewandte Gesprächsatmosphäre

Labelgrundlage – Unsere Kriterien

Grundlage für das Label „Top Performer Service Telefon“ sind die Kriterien und das Untersuchungsdesign des bestehenden **imug Service Checks**. Der imug Service Check ist ein Verfahren zur Untersuchung von Dienstleitungen im direkten Kundenkontakt. Der dem Service Check zugrunde liegende Kriterienkatalog gilt somit auch für das Label „Top Performer Service Telefon“.

Der imug Service Check wird bereits seit zehn Jahren durchgeführt (Erstdurchführung im Frühjahr 2004, Eigenstudie im Herbst 2003). Die Anpassung des Kriterienkatalogs an aktuelle Erkenntnisse erfolgt laufend.

Bewertungsbereich

- ▶ Erreichbarkeit
- ▶ Intro
 - ▶ Verständlichkeit des Intros
- ▶ Produktanfrage
 - ▶ Erläuterung der passenden Tarifangebote
 - ▶ Situationsanalyse und individuelle Beratung des Kunden, Tarifempfehlung
 - ▶ Angebot, Informationsmaterial zuzusenden oder Hinweis auf Internet
 - ▶ Aussagen zum weiteren Verfahren / Infos zur Anmeldung
 - ▶ Freundlicher und verbindlicher Gesprächsabschluss
- ▶ Beschwerde/Preisgespräch
 - ▶ Verständnis vermitteln / Kunden ernst nehmen
 - ▶ Angemessene Erläuterung (Warum sind die Preise wie sie sind?)
 - ▶ Vorteilsargumentation für den Kunden
 - ▶ Versuch, dem Kunden entgegenzukommen / Tarifprüfung (alternatives Angebot)
 - ▶ Freundlicher und verbindlicher Gesprächsabschluss
- ▶ Gesprächsatmosphäre
 - ▶ Freundlichkeit, Problemlösungswille, Zeit nehmen für den Kunden, vermittelte Kompetenz

Labelvergabe – Unser Prozess

Voraussetzung für das imug Label „Top Performer Service Telefon“ ist die Teilnahme am imug Service Check. Dabei wird die Kundenkontaktqualität des Unternehmens anhand des dargestellten Kriterienkataloges überprüft. Nach einem erprobten Bewertungsverfahren der imug Beratungsgesellschaft lässt sich die telefonische Kundenkontaktqualität der teilnehmenden Unternehmen testen und in Kontaktqualitätsindizes messen.

Zur Überprüfung der Vergabekriterien wird das Instrument des Mystery Calling eingesetzt. Dabei nehmen imug Mitarbeiter verdeckt Kontakt zu den Unternehmen auf. Simuliert werden zwei verschiedene Kundenanliegen. Die unternehmensseitigen Reaktionen auf diese Anliegen werden dokumentiert und gemessen. Zur Überprüfung der telefonischen Kundenkontaktqualität werden für die teilnehmenden

den Unternehmen 25 (Basic-Paket) oder 50 (Profi-Paket) Telefonate geführt.

- ▶ 15/30 Anrufe beziehen sich auf Anfragen zu Produkten.
- ▶ 10/20 Anrufe beziehen sich auf Preisbeschwerden.

Die Anrufe werden an den zentralen Kundenservice oder an eine andere, vom Unternehmen bestimmte, Kontaktstelle gerichtet.

Teilnehmer des Service Checks, die mindestens 80 der 100 Indexpunkte erreichen, können das Label „Top Performer Service Telefon“ beim imug beantragen. Das Label – mit der eingetragenen Jahreszahl des Service Checks – darf auf unbestimmte Zeit vom Label-Nutzer verwendet werden. Bei der Nutzung gelten die im Vertrag aufgeführten Kommunikationsregeln und Nutzungsbedingungen.

Qualitätssicherung

Für die imug GmbH gilt: Dienstleistungen der Marktforschung (und dazu gehören auch Verfahren des sog. „Mystery Research“) erfolgen ausschließlich nach anerkannten wissenschaftlichen und methodisch gesicherten Verfahren. Die imug GmbH hat deshalb für die im Rahmen seiner Marktforschungsaktivitäten durchzuführenden Prozesse und Arbeiten strenge Qualitätsstandards erarbeitet und folgt 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.

Um auf der Basis von Mystery Calls zu einer realistischen Einschätzung der Servicequalität zu kommen, ist die Qualifikation des Testkunden wichtig. Die Mystery Calls werden von imug Mitarbeitern (freie Mitarbeiter) nach umfassender, persönlicher Einweisung durchgeführt. Vielfach arbeiten die Caller seit mehreren Jahren für das imug. Die Einweisung bezieht sich auf das Vorgehen (und Einhaltung der rechtlichen Vorgaben bei Mystery Calls), die Kriterien und die Bewertungsspielräume.

Es kann nicht immer verhindert werden, dass bei Bewertungsfragen (wie z. B. bei der Erfassung der Freundlichkeit mit Hilfe einer Skala) eine identische Situation von zwei Testkunden unterschiedlich bewertet wird. Um bei Bewertungsfragen die Tester-Bias zu reduzieren, werden folgende Aspekte bei der Durchführung von Mystery Calls bedacht:

- ▶ Beschränkung der Anzahl der imug Mitarbeiter als Testanrufer (dennoch ist eine ausreichend hohe Anzahl an Testanrufern erforderlich, um Wiedererkennungseffekte zu vermeiden).
- ▶ Intensive Einweisung und laufende Supervision der imug Mitarbeiter, um kontinuierlich ein gleichbleibendes Qualitätsniveau sicherzustellen.
- ▶ Informationen für die imug Mitarbeiter hinsichtlich des Umgangs mit Bewertungsfragen.

Der Feldzeitraum, indem die Mystery Calls durchgeführt werden, wird über mehrere Wochen gestreckt. An welchen Tagen die Testanrufe durchgeführt werden, wird dem Auftraggeber nicht mitgeteilt. Dadurch wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter nicht an bestimmten, festgelegten Tagen auf die möglichen Anrufe vorbereitet werden können.

Qualitätssicherung

Die Reaktionen der überprüften Mitarbeiter des Auftraggebers werden vom imug nicht personenbezogen dokumentiert und analysiert. Es erfolgt stets eine Aggregation der Aussagen auf der Ebene der betrachteten Arbeitsbereiche. Die „Rohdaten“ verbleiben im imug. Die involvierten imug

Mitarbeiter sind darüber hinaus zur Verschwiegenheit verpflichtet. Gesprächsprotokolle und Antwortschreiben werden innerhalb eines Jahres nach Projektabschluss vernichtet. Das imug empfiehlt, die zuständige Belegschaftsvertretung frühzeitig zu informieren.

Das imug – Unsere Unabhängigkeit

Bei der imug Beratungsgesellschaft mbH handelt es sich um eine eigenständige, unabhängige GmbH. Die imug Beratungsgesellschaft ist 1995 als ein spin off des Instituts für Markt-Umwelt-Gesellschaft an der Leibniz Universität Hannover in der Rechtsform einer GmbH gegründet worden.

Die Kriterien werden nicht in Absprache mit teilnehmenden Unternehmen definiert oder angepasst. Bei zwei Kriterien wird zur möglichst realitätsnahen Ausgestaltung der Untersuchung Bezug auf die konkreten Marktangebote der untersuchten Unternehmen genommen. So wird geprüft, ob am Telefon das Leistungsangebot des Unternehmens angemessen dargestellt wird.



imug Beratungsgesellschaft mbH

Postkamp 14 a
30159 Hannover
www.imug.de

Bei Fragen bin ich gern für Sie da:



Sandra Bartels
Projektleiterin Mystery Research

tel: 0511 121 96 40
mail: bartels@imug.de