



Management Service

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

Produktinformation zum Thema Service-Exzellenz

In wirtschaftlich turbulenten Zeiten werden die Anforderungen an Unternehmen immer größer. Eine herausragende Servicequalität ist für viele heute die beste Chance, sich im Wettbewerb abzusetzen. Doch oft haben Unternehmen keine genaue Vorstellung davon, was Kunden von ihnen erwarten. Dabei sind Kundenbeziehungen wichtiger denn je. Maßnahmen zur Pflege von Kundenbeziehungen sollten zielgerichtet und effektiv sein.

Das Angebot der TÜV SÜD Management Service GmbH setzt genau hier an: Wir erheben die Zufriedenheit und erfassen die Erwartungen Ihrer Kunden. Die Auswertung unserer Ergebnisse liefert Ihnen wertvolle Informationen, mit denen Sie Ihre Servicequalität effektiv und nachhaltig steigern können. Sie erhalten von uns konkrete Impulse zur Verbesserung, mit denen Sie präzise und wirtschaftlich sinnvoll Kundenwünsche bedienen können.

Partnerschaft statt Strohfeuer

Nachhaltige Kundenbeziehungen für mehr Erfolg

TÜV SÜD Management Service GmbH

TÜV®





Service am Kunden ist Präzisionsarbeit

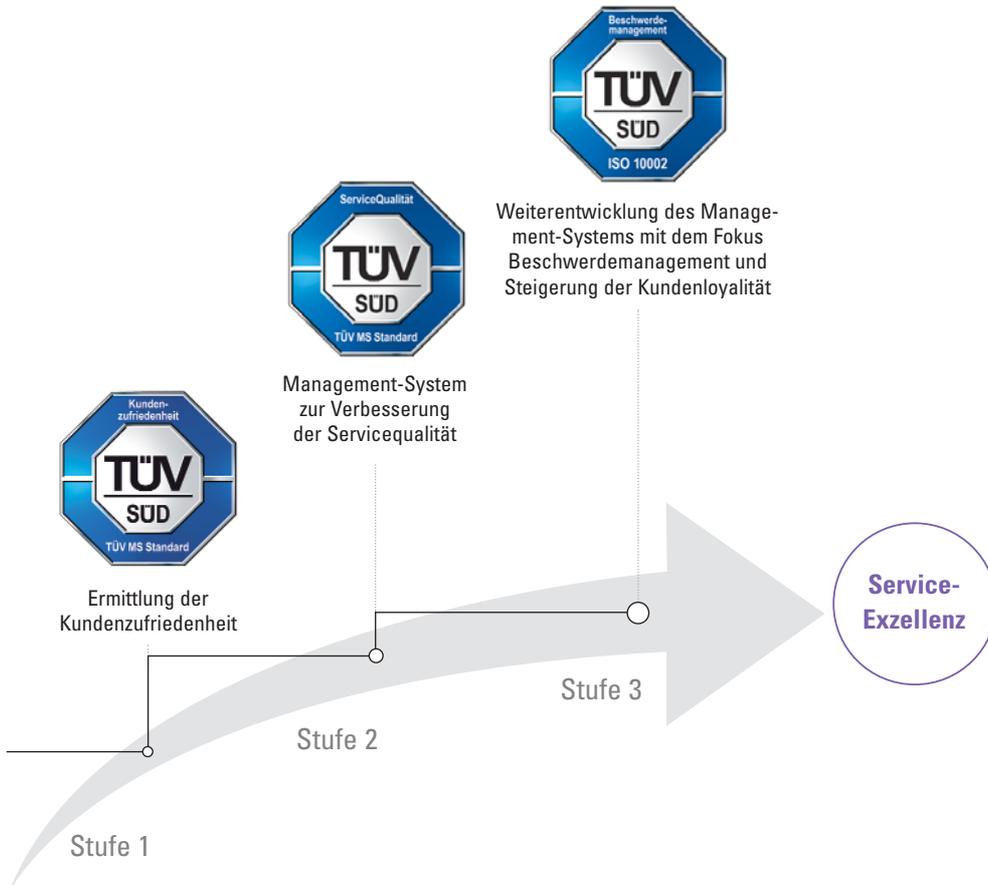
„Ein Schuh sollte genau passen – nicht nur beinahe.“

Tomislav Vlahovic, Leiter Service-Zertifizierungen

Wer die Wünsche seiner Kunden nicht erfüllt, riskiert es, an Attraktivität zu verlieren und gegen einen Mitbewerber ausgetauscht zu werden. Wer jedoch mehr bietet, als der Kunde erwartet, strapaziert das Engagement der Mitarbeiter und verschenkt Kapital. Beide Fälle führen zu ungünstigen Ergebnissen und gefährden Ihre Position auf dem Markt. Die genaue Kenntnis der Kundenerwartung schafft Abhilfe. Die Einführung von darauf aufbauenden Serviceleistungen sollte sowohl an Ihr Marktsegment als auch an Ihre Ressourcen angepasst werden.

Die Dienstleistungen der TÜV SÜD Management Service GmbH liefern Ihnen genau die Informationen, die Sie zur erfolgreichen Gestaltung Ihrer Kundenbeziehungen brauchen. Unser 3-Stufen-Konzept begleitet Sie auf Ihrem Weg zur Service-Exzellenz. Die einzelnen Module sind Schritt für Schritt oder als Einzelpakete abrufbar.

3-Stufen-Konzept des TÜV SÜD zur Service-Exzellenz





Stufe 1: Kundenzufriedenheit

„Die besten Ideen kommen mir, wenn ich mir vorstelle, ich bin mein eigener Kunde.“

Charles Lazarus, Gründer von Toys, R' Us

Wir wollen, dass Ihre Kunden Werbung für Sie machen

Kundenzufriedenheit schafft Loyalität. Wie aber misst man etwas, das zumeist auf Interaktion beruht, das sich ständig verändert und rein subjektiv erfahren wird?

Die TÜV SÜD Management Service GmbH nutzt einen Mix von geprüften und standardisierten Befragungsmethoden zur Ermittlung und Auswertung der Zufriedenheit Ihrer Kunden. Hierzu vergleichen wir die Erwartungen Ihrer Kunden an Ihre Serviceleistungen mit der tatsächlich wahrgenommenen Servicequalität. So identifizieren wir die Stärken und Schwächen Ihrer Dienstleistungsqualität aus Kundensicht. Stark handlungsorientiert zeigen wir Ihnen auf dieser Basis auf, wo konkrete Potenziale zur Verhinderung von Unzufriedenheit und zum Ausbau von Kundenbindung liegen.

Doch eine Kundenbefragung bietet noch weitere Vorteile: Viele Ihrer Kunden verfügen über wertvolle Ideen und Verbesserungsvorschläge, die sie nur allzu gerne mitteilen. Diese können Sie gezielt für künftige Maßnahmen nutzen. Damit gewinnen Sie die Möglichkeit, durch kleine, aber außergewöhnliche Serviceangebote entscheidende Sympathiepunkte zu sammeln. So können Sie bestehende Kunden begeistern und potenzielle Kunden leichter für sich interessieren.



Ihre Vorteile

- Gewinn von Informationen zur Kundenzufriedenheit
- Identifizierung von Verbesserungspotenzialen
- Ausschöpfung von Ideenpotenzialen der Kunden
- Einsatz des TÜV-Prüfzeichens für Marketing
- Benchmarking-Instrument
- Steigerung des Unternehmensimages
- Erhöhung von Vertrauen und Transparenz

Beispiel: Erfahrung des „Beinahe-Kunden“

Sie kennen mich nicht • Ich aber Sie • Ich war bereits einmal bei Ihnen
Ich hatte mich darauf gefreut • Kaufen wollte ich • Habe ich aber nicht

Sie haben mich nicht begrüßt • Sie haben sich nicht für mich interessiert
Sie hatten keine Zeit für mich • Sie haben Ihre Versprechen vergessen
Sie haben mich allein gelassen • Sie waren ja nicht da

Da bin ich wieder gegangen • Ich war sauer
Meinen Freunden habe ich davon erzählt und meinen Kollegen

Gekauft habe ich gegenüber.





Stufe 2: ServiceQualität

„Manche Verkäufer erachten es bereits als Service, wenn ihr Haus Waren umtauscht, die Mängel aufweisen.“

Ursula Widmann-Rapp, Vertriebstrainerin

Wir sorgen dafür, dass Zufriedenheit Bestandteil Ihrer Unternehmenskultur wird

Fast alle Unternehmen wissen heute, wie wichtig guter Kundenservice ist. Woran es jedoch oft fehlt, sind klare Strategien und eine konsequente Umsetzung über alle Hierarchiestufen hinweg. So reicht es nicht, seinen Service in Flyern, Broschüren und anderen Unternehmensschriften anzukündigen. Kundenbeziehungen werden tagtäglich von allen Mitarbeitern in Gesprächen, Aktionen und Entscheidungen gepflegt. Daher ist es nötig, den Servicegedanken fest im Unternehmen zu verankern.

Die Experten der TÜV SÜD Management Service GmbH stellen Ihr Unternehmen auf die Probe: In mehreren Schritten prüfen wir, inwiefern Servicekultur und Servicezuverlässigkeit gelebt werden, wie mit Reklamation umgegangen wird und welche Maßnahmen zur serviceorientierten Personalentwicklung mit welchem Erfolg ergriffen werden.

Das Ziel unserer Untersuchungen legen wir gemeinsam fest. Unsere umfassenden Prüfberichte zeigen Potenziale in Bezug auf Ihre Prozesse, die Marktlage und Ihre Ressourcen auf.



Ihre Vorteile

- Etablierung einer gelebten Servicekultur
- Verbesserung von Dienstleistungsqualitäten
- Differenzierung im Wettbewerb
- Orientierung und Transparenz für Ihre Kunden
- Nutzung des weltweit anerkannten TÜV-Prüfzeichens
- Listung auf unserer Website
- Imagegewinn durch gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit

Beispiel: Amerikanischer Automobilhersteller

Im Call-Center meldet sich eine gestresste Fahrerin: „Ich wollte gerade losfahren, um meine Tochter von der Schule abzuholen, aber der Wagen springt nicht an. Wenn ich den Schlüssel umdrehe, blinkt es nur auf dem Armaturenbrett“, klagt sie.

Die Call-Center-Mitarbeiterin reagiert geistesgegenwärtig: „Wie heißt denn die Schule, in der Ihre Tochter wartet?“, fragt sie und sorgt umgehend dafür, dass die Tochter abgeholt wird. Anschließend hilft sie der Mutter, die Auto-Panne zu beheben. **Das ist Service-Exzellenz!**





Stufe 3: Beschwerdemanagement

„Kunden, die sich nicht beschweren sind nett. Dafür sind sie meistens nachtragend.“

Dr. Andreas Schöler, Experte für Service-Exzellenz

Wir zeigen Ihnen, wie man Beschwerden in Begeisterung verwandelt

Es ist wesentlich schwerer, einen neuen Kunden zu gewinnen als einen bestehenden zu halten. Dennoch werden in vielen Unternehmen mehr Ressourcen in die Neukundengewinnung investiert als in das Beschwerdemanagement. Ein fataler Fehler, wenn man bedenkt, dass reklamierende Kunden nur die Spitze eines Eisberges ausmachen: So zeigen Studien, dass 50 bis 80 Prozent aller unzufriedenen Kunden sich nicht bei einem Mitarbeiter des Unternehmens beschweren. Dennoch teilen sie ihren Unmut im Schnitt mit mehr als zehn Personen ihrer Umgebung.

In Zeiten von Internet und globaler Kommunikation stehen Unternehmen vor einer noch größeren Herausforderung. Menschen tauschen sich in Chats und Foren aus und teilen ihre Erfahrungen mit vielen anderen – ohne ihre Wohnung verlassen zu müssen. So kann der Ruf eines Unternehmens binnen Tagen nachhaltig geschädigt werden.

Beispiel: Wie man ein Kryptonite-Schloss mit einem BIC-Kugelschreiber öffnet.

1. Tag: Bikeforums.net veröffentlicht ein Video, bei der ein Kryptonite Fahrradschloss mit einem BIC-Kugelschreiber geöffnet wird.
2. Tag: Verschiedene Blogs greifen das Thema auf.
4. Tag: New York Times, CNN berichten.
9. Tag: Kryptonite ruft mehr als 100.000 Fahrradschlösser zurück.

Kosten der Aktion: ca. 10 Mio. EUR

Imageschaden: unbezahlbar

Das Prüfverfahren der TÜV SÜD Management Service GmbH bewertet Ihr Beschwerdemanagement nach wissenschaftlich anerkannten Prüfmethoden. Es verknüpft dabei Kriterien der ISO 10002 sowie Empfehlungen aus Best-Practice-Modellen zum Beschwerdemanagement in einem stringenten Konzept. Durch die Optimierung Ihrer Prozesse sorgen wir dafür, dass Ihre Kunden sich bestmöglich betreut fühlen.



Ihre Vorteile

- Verbesserung der Unternehmensleistungen
- Erhöhung von Transparenz und Vertrauen
- Imageverbesserung
- Reduzierung von Kosten
- Motivation der Mitarbeiter durch Wertschätzung des Beschwerdemanagements
- Imagevorsprung durch TÜV-Prüfzeichen
- Kundenbindung und -rückgewinnung





Mit bewährten Methoden zum Erfolg

Mit einer Zertifizierung profitieren Sie und Ihr Unternehmen von unserer langjährigen Erfahrung: TÜV SÜD ist Marktführer im Bereich der Service-Zertifizierungen und bereits seit 2004 am Markt. Wir prüfen die Servicequalität in allen Branchen und setzen nur hochqualifizierte und erfahrene Auditoren ein.

Eine Zertifizierung ermöglicht Ihnen die Implementierung eines herausragenden Qualitätsstandards. Dabei werden auch Ihre Mitarbeiter in den Prozess einbezogen, so dass die Servicestrategie Tag für Tag gelebt werden kann.

Unsere Prüfung setzt sich **je nach Zertifizierung** aus verschiedenen Methoden zusammen:

1. Kundenbefragung

Die **Kundenbefragung** wird anhand eines Basisfragebogens durchgeführt. Gerne berücksichtigen wir dabei Ihre Wünsche oder eine bereits vorhandene Befragung.

2. Dokumentenprüfung

Die **Dokumentenprüfung** beinhaltet die Überprüfung vorhandener Aufzeichnungen und Vorgaben zur Bewertung von Kundenservice und -orientierung.

3. Mystery Analysen

Bei den **Mystery Analysen** führen unsere Experten pro Standort mehrere Testanrufe, Test-E-Mails oder vor Ort-Tests durch. Wir behalten uns vor, unangemeldete Mystery Analysen auch während des Jahres durchzuführen.

4. Monitoring vor Ort

Beim **Monitoring vor Ort** kommen wir in Ihr Unternehmen und überprüfen die Übereinstimmung Ihrer kommunizierten Leistung mit dem tatsächlich erbrachten Service anhand unserer Kriterien.

Die Ergebnisse aller Einzelprüfungen und das ermittelte Verbesserungspotenzial werden in einem Prüfbericht zusammengefasst. Nach erfolgreich abgeschlossener Prüfung erfolgt Ihre Zertifizierung und die Zuteilung des Prüfzeichens. Durch ein regelmäßiges Monitoring wird gewährleistet, dass der erreichte Qualitätsstandard erhalten bleibt und stetig ausgebaut wird.





Service-Exzellenz, die für sich spricht



„Unsere Mitglieder haben aus der TÜV SÜD geprüften Kundenzufriedenheitsbefragung eine strukturierte und zukunftsweisende Analyse ihres Standortes durch die Augen ihrer Kunden erhalten. Jetzt können sie gezielt ihre individuellen Stärken ausbauen und Schwachpunkte beseitigen.“

**Jan van Baßhuysen, Betriebstypenmanagement – Leiter Fachmärkte,
EURONICS Deutschland eG**



„Das TÜV-Siegel ist eine Anerkennung unserer bisherigen Leistungen, zugleich aber auch eine Verpflichtung gegenüber unseren Kunden für die Zukunft. Wir wissen, dass die Kunden uns täglich an dem TÜV-Siegel messen werden. Vieles machen wir schon gut, können uns aber in einigen Bereichen noch verbessern.“

Lutz Rucktäschel, Geschäftsführer, MAX BAHR



„Die Zertifizierung unserer Servicequalität durch TÜV SÜD ist ein klares Signal, dass der Kunde und die Erfüllung seiner Anforderungen im Fokus unserer Maßnahmen und Aktivitäten stehen. Gerade unser Kundenservice, der im Jahr über 80.000 Telefongespräche führt, trägt entscheidend zum Bild der ODR und zur Kundenzufriedenheit bei.“

**Dipl. Ing. Frank Hose,
Vorstand der EnBW Ostwürttemberg DonauRies Aktiengesellschaft**



„Wir sind unseren Kunden für jede Beschwerde dankbar. Denn jede Beschwerde ist ein Anstoß für mehr Qualität!“

**Sven Heller, Leiter Beschwerdemanagement für die Marken
Neckermann/Thomas Cook Reisen/Condor, Thomas Cook AG**





Management Service



www.tuev-sued.de/service-exzellenz

Ein Zeichen, das Vertrauen schafft

Eine Zertifizierung Ihres Kundenmanagements ist ein wichtiger Schritt in Richtung Qualitätsmanagement. Darüber hinaus gewinnen Sie ein aktuelles Bild Ihres Unternehmens aus der Sicht des Kunden. So können Sie Verbesserungspotenziale erschließen und zielgenau umsetzen. Eine exzellente Möglichkeit, Kundenmanagement zum festen Baustein Ihrer Unternehmenskultur zu machen und Ihre Position auf dem Markt zu festigen.

Mit einem Prüfzeichen des TÜV SÜD profitieren Sie zugleich von dem hohen Ansehen unseres Unternehmens. Eine TÜV-Zertifizierung steht für Vertrauen, Qualitätsorientierung und Innovationskraft. Als langjährig seriöse Institution erhöhen wir das Image unserer Kunden gegenüber Endverbrauchern und Geschäftspartnern.

Gerne unterbreiten wir Ihnen ein unverbindliches Angebot zur Zertifizierung.

Notizen

.....
.....
.....
.....
.....

TÜV SÜD Management Service GmbH

Ridlerstraße 65
80339 München
Deutschland
Tel: 0 800 - 57 91 - 50 06
Fax: +49 (89) - 51 55 - 10 98
service-exzellenz@tuev-sued.de

