

BOX GmbH



Service-Qualitäts-Check / Mystery-Tests

Wurden Sie schon mal von einem unfreundlichen Kellner bedient oder von einem Verkäufer schlecht beraten?



Haben Sie negative Erfahrungen mit nachlässigem Kundenservice gemacht oder mit unendlichen Wartezeiten am Telefon?

Und wie steht es mit der Service-Qualität in Ihrem Unternehmen? Wissen Sie wirklich was Interessenten und Kunden bei einem Kontakt mit Ihrem Unternehmen erleben?



In weitgehend gesättigten Märkten mit austauschbaren Angeboten ist eine konstante und hohe Produktqualität zwar Voraussetzung, aber keine Garantie für dauerhaften wirtschaftlichen Erfolg. Rationale Kriterien (Angebot / Preis) bilden die Basis, jedoch machen emotionale Kriterien (Kundenerlebnis) den Unterschied.

Servicequalität

Informationsflut, Angebotsvielfalt, Wettbewerbsdruck: In einer zunehmend komplexen Welt wird Servicequalität immer wichtiger - für Unternehmen und Kunden gleichermaßen. Der Verbraucher benötigt häufig neben den physischen Produkten eine optimale Beratung und einen schnellen, individuellen Service. Für den Anbieter ist eine hohe Kundenzufriedenheit entscheidend, um im Markt zu bestehen - Servicequalität ist ein entscheidender Wettbewerbsvorteil.

Mission

Die Firma *BOX GmbH* verfolgt das Ziel, die Servicequalität zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Den Verbrauchern wollen wir Transparenz bieten, den Unternehmen Servicedefizite und Optimierungspotenziale aufzeigen.

Nutzen

Die getesteten Unternehmen und Organisationen gewinnen durch die Analyse von *BOX GmbH* wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement. Sie erfahren, in welchen Bereichen sie im Vergleich zur Konkurrenz gut aufgestellt sind und wo sie ihren Service noch verbessern müssen.



Projektverlauf Service Check

Phase 1 Konzeption

- > Zielsetzung festlegen
- > Inhalt festlegen
- > Instrument auswählen
- > Szenarios auswählen
- > Beurteilungskriterien festlegen
- > Kriterien gewichten
- > Fragenkatalog entwickeln
- > Testanzahl bestimmen
- > Zeitraum festlegen

Phase 3 Auswertung

- > Ergebnisse auswerten
 - für kurzfristige Reaktionen und Gegensteuerung
 - im Hinblick auf angestrebte Zielsetzung
- > Ergebnisse analysieren
- > Ergebnisse aufbereiten
- > Ergebnisse präsentieren

Phase 4 Nachkontrolle

- > Zielerreichung überprüfen

Phase 2 Realisierung

- > Checker auswählen
- > Checker schulen
- > Service Check durchführen



Testkriterien in ausgewählten Kanälen

Einzelne Kriterien und Gewichtungen werden branchen- und untersuchungsabhängig in Absprache mit dem beauftragenden Kunden definiert.

Filial-Test

Im Rahmen von Filial-Tests werden Beratungssituationen analysiert. Die Gespräche werden auf Basis von definierten Rollenspielen und vorgegebenen Persönlichkeitsprofilen geführt.

Telefonische Kontaktqualität

Mystery-Calling stellt die Servicequalität der telefonischen Beratung auf den Prüfstand.

E-Mail-Beantwortung

Mystery-E-Mailing misst die Servicequalität der Beantwortung von E-Mails. Alle zu testenden Unternehmen bekommen dieselben E-Mails an gleichen Tagen mit der Bitte um Beantwortung zugeschickt.

Internet-Test

Die Internetseiten werden im Rahmen einer Inhaltsanalyse und aus Nutzersicht untersucht.

Versandqualität

Versandtests ermitteln die Servicequalität bei der Bestellung von Informationen oder Produkten.



Für Sie!

Unsere kompetenten Mitarbeiter beraten Sie gerne und ermöglichen den wirtschaftlichen und qualifizierten Service-Check von der Konzeptphase über die Realisierung bis zur Auswertung.

Rufen Sie an für eine unverbindliche Beratung!



Alle aktuellen Informationen erhalten Sie unter www.boxgmbh.ch