

KUNDENBEGEISTERUNG

DURCH KUNDENFOKUS

An relevanten Kontaktpunkten.

SERVICE CHECK.

„Nichts bewahrt uns so gründlich vor Illusionen wie ein Blick in den Spiegel.“

Aldous Huxley.

Der Service-Check ist ein ehrlicher Blick in den Spiegel. Damit Sie wissen, wo Sie stehen und wie Sie das Service-Erlebnis für Ihre Kunden verbessern können. Wir ermitteln den Status Quo der Service-Qualität entlang der Customer Journey aus Kundensicht und identifizieren Potenziale für Kundenbegeisterung in Ihrem Unternehmen.

Einen objektiven Blick in den Spiegel sollten wir unseren Unternehmen regelmäßig gönnen, um zu erkennen: Was haben wir „gebaut“? Wo sind die Brüche und Risse, die Unzulänglichkeiten und Ungereimtheiten? Wenn wir wissen, welches Bild wir nach außen abgeben – und den Abstand zu dem Bild kennen, das wir in uns tragen, gewinnen wir die Chance, uns wirklich weiter zu entwickeln. Genau das liefert unser Service-Check und dazu noch erste Profi-Tipps für das „Wie geht es besser.“

Das Ergebnis: Kundensicht auf relevante Kontaktpunkte und Handlungsfelder.





Service Check



Service-Qualität vom
Zufall befreien.

SERVICE. Nehmen Sie Ihre Kunden unter die Lupe!

Warum unser Service Check?

Damit Sie wissen, wo Sie stehen und wie Sie das Service-Erlebnis für Ihre Kunden verbessern können.

Kundenfreundlicher Service hängt immer von logischen Prozessen und gut durchdachten Kontaktpunkten ab.

Wir untersuchen genau das! Anhand von drei Service-Qualitäten nehmen wir Ihre Serviceketten unter die Lupe:

- Potenzialqualität
- Prozessqualität
- Begegnungsqualität

Was machen wir?

In einem Präsenz-Check durchlaufen wir aus Kundensicht Ihr Unternehmen und beleuchten anhand objektiver Kriterien mithilfe der forwardservice Map® einzelne Kontaktpunkte.

Nicht nur Ihre Services und Prozesse nehmen wir unter die Lupe, auch die erlebte Begegnungsqualität in der Interaktion. Wir dokumentieren die erlebte Customer Journey sowie identifizierte Handlungsfelder.

Was bekommen Sie?

Eine detaillierte Analyse und Dokumentation des Service-Erlebnisses aus Kundensicht - mit Potenzialen zur Verbesserung aus Expertensicht. In einem Auswertungsgespräch – digital oder ganz persönlich bei Ihnen vor Ort - gehen wir die Erkenntnisse gemeinsam durch, geben Ihnen direkt umsetzbare Verbesserungstipps und zeigen Ihnen erste Umsetzungs- und Handlungsfelder auf.

ROADMAP. So funktioniert 's.



Wie läuft unser Service Check ab?

BRIEFING: Wir besprechen Ihre Beweggründe und legen gemeinsam geeignete Kundenkontaktpunkte fest.

KUNDENERLEBNIS: Wir durchlaufen für einen Tag die definierte Customer Journey aus Kundensicht.

STATUS QUO: Wir erstellen einen strukturierten Überblick des Service-Erlebnisses anhand der drei Service-Qualitäten.

POTENZIALE: Wir identifizieren Potenziale zur Verbesserung des Kunden-Erlebnisses.

AUSWERTUNG: Wir werten die Ergebnisse aus und skizzieren erste Handlungsempfehlungen.

PERSÖNLICH. Wir für Sie.

Dauer

1 Tag vor Ort, zzgl. Telefonisches Briefing, Vorbereitung, Durchführung vor Ort und abschließendes Ergebnisgespräch.

Konditionen

1.850,00 EUR pauschal
zzgl. Reisekosten und gesetzliche MwSt.

Ihre Ansprechpartnerinnen



Myriam Grau

Projektmanagement
Service Check



Sabine Hübner

Geschäftsführerin



„Ihre zahlreichen Impulse sind wegweisend für den Fortschritt unserer Serviceoffensive.“
Christine Denk - Vertriebsdirektorin Stadt- und Kreissparkasse Leipzig

„Frau Hübner hat mit dem Team innerhalb von zwei Tagen Servicegrundsätze für das gesamte Jahr erarbeitet. Die Leistung wäre ohne ihren kreativen Input und die professionelle und extrem effiziente Beratung nicht möglich gewesen.“
Christoph Kraller - Geschäftsleiter DB RegioNetz Verkehrs GmbH



forwardservice

Beratungsagentur für Customer Experience

T +49 (0)211 39 02 95 30

F +49 (0)211 39 02 95 31

hello@forwardservice.de

www.forwardservice.de

Gerne beantworten wir Ihre Fragen persönlich.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

https://www.forwardservice.de/unternehmensberatung/service_check/

Bildquellen:

Istock_Masterphotos - Photocase_OIS - Max Unkenholz - Martin Steiger