

TAUCHEN SIE TIEFER EIN!

Mit unseren Expertentests zur
Serviceoptimierung



ALLES IM BLICK!



Mit neuen Perspektiven auf Ihre Touchpoints schaffen wir Mehrwert für Ihre Serviceoptimierung:

- Ein intensiver Austausch mit unseren erfahrenen Serviceexperten zu Ihren internen Servicestandards, Ihren Leitgedanken sowie zum gewünschten Qualitätslevel sichert Ihnen ein tiefgehendes Verständnis unserer Experten für Ihre spezifische Servicesituation und bildet die Basis für eine erfolgreiche Projektumsetzung.
- Mit einer fachfundierten Umsetzung fingierter Serviceinteraktionen decken unsere Experten Serviceschwachstellen auf, identifizieren Optimierungspotentiale und liefern Ihnen somit eine optimale Grundlage zur erfolgreichen Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.
- Anhand der gewonnenen Erkenntnisse erstellen unsere Experten für Sie einen qualitativen Servicebericht mit spezifischen Handlungsempfehlungen sowie Vorschlägen zur Maßnahmenumsetzung. Dies ermöglicht Ihnen die Entfaltung und Förderung vorhandener Mitarbeiterpotentiale sowie die strukturierte Verbesserung Ihrer Prozesse und garantiert Ihnen somit eine nachhaltige Serviceoptimierung.
- Unsere Serviceexperten besprechen mit Ihnen die weiteren möglichen Schritte, unterstützen Sie bei der Priorisierung und Planung der Maßnahmen und ebnen Ihnen somit den Weg zu einer direkten Steigerung der Servicequalität.

NACHHALTIG OPTIMIEREN

Mystery Test

Wir empfehlen 2-5% des tatsächlichen Serviceinteraktionsaufkommens über Mystery Tests abzubilden.

Expertentest

Wir empfehlen 5-10% der Mystery Tests in Form von Expertentests umzusetzen.



Maßnahmenumsetzung

Wir nutzen die quantitative Datenbasis aus den Mystery Tests und den qualitativen Input aus den Expertentests, um passgenaue und nachhaltige Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität zu entwickeln und gemeinsam mit Ihnen zu implementieren.

UNSERE EXPERTEN



AUSBILDUNG

- Abschluss eines universitären Studiums
- Kontinuierliche Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen im Bereich der Servicequalität und -optimierung



ERFAHRUNGSGEBIETE

- Langjährige Berufserfahrung in der Marktforschung
- Mehrjährige Praxiserfahrung als Projektleiter der Consulimus AG
- Umfangreiche Erfahrung in der Serviceoptimierung und Testdurchführung



ERFAHRUNGSGEBIETE

- **Serviceoptimierung**
 - Identifikation von Handlungsbedarfen und Ableitung entsprechender Maßnahmenempfehlungen
 - Umsetzung von Optimierungsworkshops
 - Implementierungsbegleitung und Wirkungsevaluation
 - Servicecoachings und Trainings
- **Testdurchführung**
 - Entwicklung und Betreuung unterschiedlichster Projekte im Bereich Mystery Shopping und Mystery Calls



KONTAKT

Ansprechpartner: Herr Andre Makles
Telefon: (0221) 788 745 18
E-Mail: makles@consulimus.de