



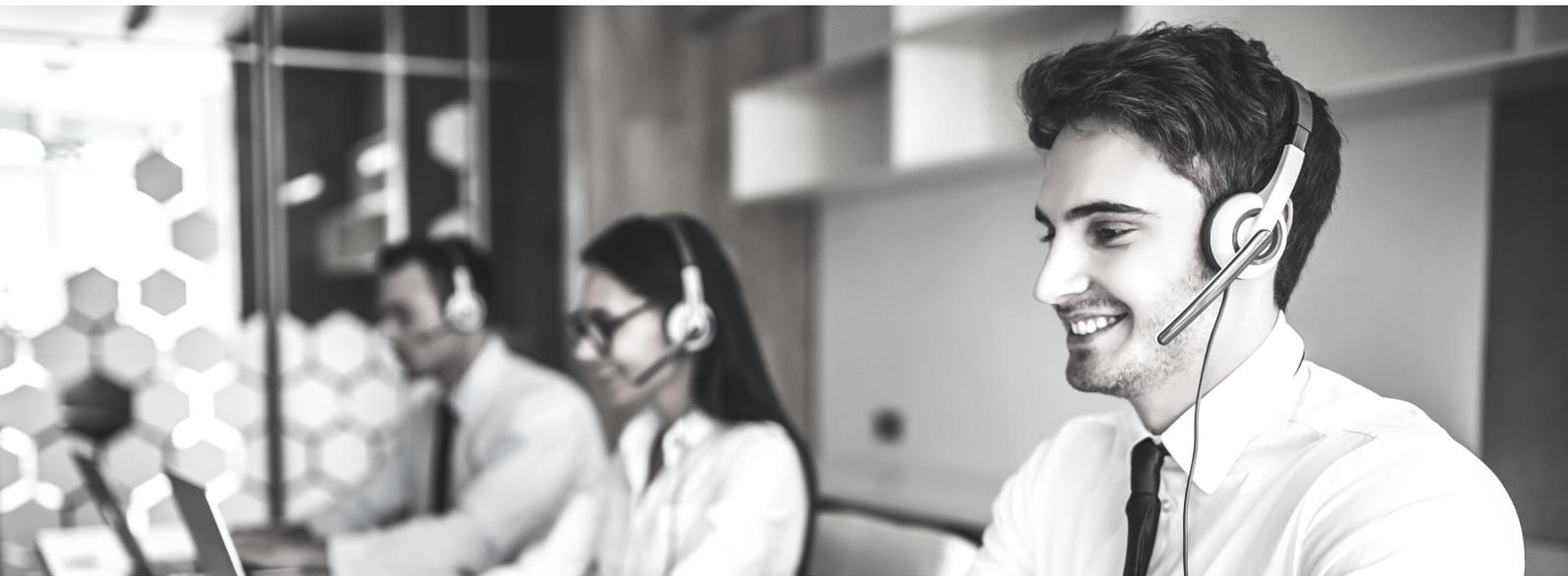
Consulimus AG

ZERTIFIKAT ERREICHBARKEIT



ZERTIFIKAT ERREICHBARKEIT

Die telefonische Erreichbarkeit ist ein elementarer Bestandteil des Kundenservices, trägt zu der Bindung von neuen sowie bestehenden Kunden bei und signalisiert Zuverlässigkeit. Mithilfe unseres Zertifikats können Sie Ihre exzellente Erreichbarkeit nach Außen und somit an Ihre (potenziellen) Kunden kommunizieren.



Das Zertifikat Erreichbarkeit kann bei Erfüllung entsprechender Kriterien im Rahmen einer Erreichbarkeitsanalyse oder einer Mystery Analyse ausgestellt werden.





IHRE VORTEILE

Abgrenzung vom Wettbewerb



Kommunikation von Zuverlässigkeit



Effizientes Mittel im Marketing und in
der Außenkommunikation



Nachhaltige Umsatzsteigerung durch bessere
Neukundengewinnung und Marktpositionierung



Mitarbeitermotivation



DURCHFÜHRUNGSBEDINGUNGEN



Vorgelagerter Austausch mit Zertifizierungsverantwortlichem zu Ihrem Servicekonstrukt



Repräsentative Stichprobe (individuelle Beurteilung)



Gleichverteilte Stichprobenziehung (Testzeitfenster, Abteilungen)



Einbezug aller zertifikatsrelevanten Bewertungskriterien



ZERTIFIZIERUNGSKRITERIEN

Die definierten Kriterien prüfen branchenübergreifend die essenziellen Bestandteile Ihrer telefonischen Erreichbarkeit.

Die Kriterien untergliedern sich in drei Hauptdimensionen:



01

Wartezeit

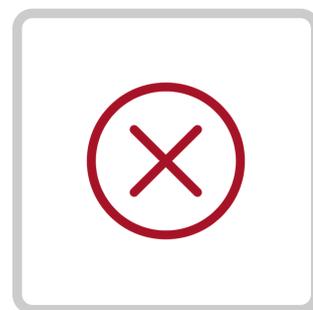
Die maximale durchschnittliche Wartezeit beträgt 02:30 Minuten



02

Entgegennahme

Mindestens 80% der Anrufe werden innerhalb der Öffnungszeiten persönlich entgegengenommen



03

Abbruchquote

Die Abbruchquote der durchgeführten Gespräche beträgt maximal 5%

Um das Erreichbarkeitszertifikat zu erhalten, ist eine durchschnittliche Wartezeit von maximal 02:30 Minuten erforderlich.

Bei Bedarf können selbstverständlich weitere individuelle Kriterien in die Analyse einbezogen werden und unabhängig von dem Zertifikat betrachtet werden.

DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

Nach der erfolgreichen Durchführung einer Erreichbarkeitsanalyse erhält Ihr Unternehmen bei Erfüllung der erforderlichen Zertifizierungskriterien das Consulimus Erreichbarkeitszertifikat.

Die Kosten für das Zertifikat belaufen sich auf 200,00 Euro bei einer Gültigkeitsdauer von 2 Jahren.



CONTACT US

IHR ANSPRECHPARTNER

Andre Makles

Bereichsleitung Mystery Analysen

Telefon: (0221) 788-745-18

E-Mail: makles@consulimus.de

www.consulimus.de/zertifikate



CONSULIMUS AG

Gottfried-Hagen-Straße 20

51105 Köln

Telefon: (0221) 788-745-0

www.consulimus.de



[Follow us on LinkedIn](#)

