



- Fragebogen vorkonfiguriert
- Mitarbeiterzufriedenheit und Selbsteinschätzung Kundenbefragung
- Neutralität gewährleistet
- 24/7 Erreichbarkeit über das Internet
- Einsatzbereit in 48 Stunden ab Projektstart
- Individualisierbar

### Zielgruppe:

Service Teams im technischen Umfeld

### Ihre Investition:

**Komplettpaket** **EUR 3.950,-**  
zzgl. MwSt

Starten Sie Ihre Serviceoffensive gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern. Beziehen Sie sie aktiv mit ein und fragen sie zunächst, wie zufrieden sie mit ihrer Serviceorganisation sind und was aus Sicht der Mitarbeiter zu verbessern ist.

Die Mitarbeiter von Serviceorganisationen stehen jeden Tag aktiv im Servicekontakt mit ihren Kunden. Sie bekommen sofort mit, wenn etwas nicht optimal läuft. Nicht immer finden sie dann auch die Gelegenheit oder den Mut, ihre Erlebnisse und Erfahrungen an die entsprechende Stelle als Verbesserungsvorschlag weiterzugeben.

Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Mitarbeiter zu befragen. Dazu haben wir Ihren Fragebogen bereits vorkonfiguriert. Ausgerichtet auf die Servicequalität und die Verbesserungsvorschläge Ihrer Mitarbeiter.

### Komplett: Fragebogen zur Einschätzung Servicequalität

Der Fragebogen mit Fragen zur Einschätzung der eigenen Servicequalität im Vergleich zur Kundenbewertung:

- Mitarbeiterzufriedenheit
- Servicestärken
- Serviceoptimierung
- Prozessoptimierung
- Kleiner Test der Servicekultur
- Möglichkeit für freies Feedback



Das Design wird individuell für Sie angepasst, so dass sich ein einheitliches Erscheinungsbild mit Ihrem Unternehmensauftritt ergibt.

### Komplett: Nutzung der Onlineplattform

Um Ihren Teilnehmern Neutralität zu versichern, stellen wir Ihre Umfrage gern auf unserer Online-Plattform [www.service-effizienz.net](http://www.service-effizienz.net) bereit! Es kann nicht nachvollzogen werden, wer welche Aussagen oder Bewertungen vorgenommen hat. Bei Bedarf können die Umfrageergebnisse vorab mit dem Betriebsrat gesichtet werden, um jegliche personenbezogene Auswertung auszuschließen.

### Komplett: Auswertung und Ergebnisbewertung

Die Ausarbeitung der Ergebnisse und entsprechende Interpretation übernehmen wir für Sie. Sofern Sie auch die Kundenbefragung mit uns durchgeführt haben, führen wir die Ergebnisse zusammen und erstellen einen Abgleich zwischen der Einschätzung der Mitarbeiter und der Bewertung durch Ihre Kunden. So erhalten Sie auf einen Blick eine Übersicht über das Selbst- und Fremdbild in Sachen Servicequalität. Die ideale Ausgangsbasis zur weiteren Entwicklung Ihrer Servicekultur – denn Sie wissen nun, wo Sie aus Sicht der Mitarbeiter und aus Sicht der Kunden stehen.