

Service-Effizienz-Checks und Zufriedenheitsumfragen zum Festpreis

Der Servicespezialist marillabax analysiert den Service von Maschinenbauern vor Ort

Wie steht es mit Ihrem technischen Service? Sind Ihre Kunden zufrieden, wenn sie bei ihrem Remote-Service anrufen? Können Ihre Mitarbeiter die Fragen zur Zufriedenheit beantworten und sind sie dabei auch noch freundlich? Wer diese Fragen beantwortet haben möchte, kann zu einem Festpreis von 2.850 € den Service-Effizienz-Check von der Unternehmensberatung marillabax durchführen lassen.

Gerade in Krisenzeiten erkennen viele Unternehmen, dass ihre Servicequalität und vor allem auch die Effizienz ihres Services ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal zu Wettbewerbern ist. Die marillabax Unternehmensberatung bietet daher zu Festpreisen sowohl einen Service-Effizienz-Check für den technischen Support als auch Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsumfragen an. Diese ermöglichen es den Unternehmen, potentiellen Handlungsbedarf auf effiziente und kostengünstige Weise zu ermitteln.

Fokus Remote-Service

„Wir sehen uns vor Ort an, wie der Service gelebt wird, und ob die Prozesse eine Kundenorientierung zulassen“, erklärt die Geschäftsführerin Marilla Bax, die auf langjährige Service-Erfahrungen zurückgreifen kann. Anhand standardisierter Fragen werden die Bereiche Service-Effizienz, Servicemanagement, Service-Marketing, Kundenorientierung, Organisation und Software von den Experten direkt im Alltagsgeschäft analysiert. Als Ergebnis erhält der Kunde dann einen ausführlichen Checkbericht, der den Status Quo aufzeigt, Optimierungspotentiale definiert und detaillierte Handlungsempfehlungen enthält.

Online Umfragen

Neben dem Service-Effizienz-Check kann eine Kundenzufriedenheitsumfrage, die online vom Kunden ausgefüllt wird, weitere Ergebnisse liefern. Sie umfasst sowohl Fragen zur Supportkompetenz und zur Prozesszufriedenheit und bietet darüber hinaus auch die Möglichkeit eines persönlichen Feedbacks.

Wer es ganz genau wissen möchte, kann auch noch die Mitarbeiter befragen. Sie bekommen oft am schnellsten mit, wenn etwas nicht optimal läuft und können mit Verbesserungsvorschlägen wesentlich zur Verbesserung des Serviceprozesses beitragen. Der Fragebogen gibt unter anderem Auskunft über Servicestärken, Prozessoptimierung und die Mitarbeiterzufriedenheit.

Das Erscheinungsbild beider Fragebögen wird individuell angepasst, die Befragung online durchgeführt. Beide Befragungen sind ebenfalls zu einem Festpreis zu haben, damit die Kosten überschaubar bleiben. Eine Auswertung und Ergebnisbewertung kann zusätzlich beauftragt werden.

Über uns

Die marillabax Unternehmensberatung hat sich auf die Beratung und Unterstützung von technischen Supportteams in allen Fragen der Servicequalität spezialisiert. Neben Beratung bietet das Unternehmen auch offene und firmeninterne Seminare rund um das Thema Servicequalität im Support an.

Weitere Informationen finden Sie auch unter www.marillabax.de.

Pressekontakt:
marillabax Unternehmensberatung
Derya Kauer-Tekin
Königsallee 43
71638 Ludwigsburg
Tel: 07141/1256-80
E-Mail: derya.kauer@service-effizienz.de

Ludwigsburg, den 26.3.2010. Belegexemplar erbeten.

