

Ihr Kontakt:
 Stefan Jehle | Leiter Schweizer Servicebarometer
 direkt 0041 41 375 42 42
 stefan.jehle@demoscope.ch



Schweizer Servicebarometer + Service Excellence Cockpit = 360° Service Excellence



Echte Synergie macht es möglich: 1+1=3!

Der Dienstleistungsqualität kommt eine immer grössere Bedeutung zu, wenn es darum geht, sich positiv von der Konkurrenz abzuheben. Denn ähnliche Produkte und gute Preise hat die Konkurrenz auch.

Ein **exzellenter Kundenservice** wird also immer wichtiger. Er darf aber nicht Theorie bleiben, sondern die Performance der gesamten Kundenservice-Organisation muss gemessen und verglichen werden können, um Entscheidungen und Verbesserungen fundiert zu unterstützen.

Mit dem **Schweizer Servicebarometer** messen Sie die **Qualität des Kundendienstes aus Kundensicht (Aussenperspektive)**. Die systematisch geführten Mystery Calls und Mystery Mails liefern objek-

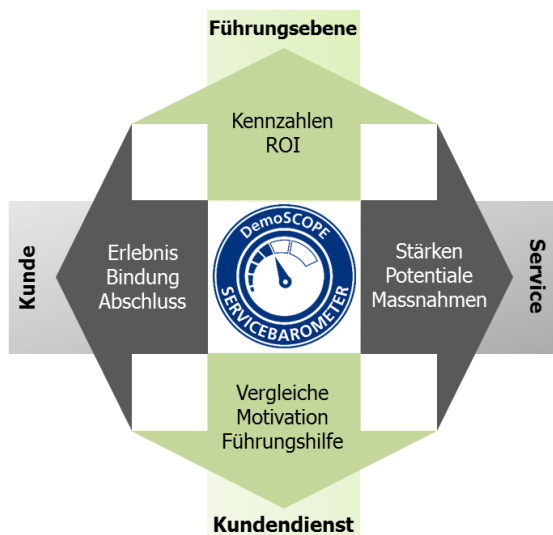
tive und professionell erhobene Informationen über das tatsächliche Verhalten der Mitarbeitenden im Service Center.

Das **Service Excellence Cockpit** ermöglicht einen **strukturellen Vergleich** mit Peer-Groups und dem Markt (**Innenperspektive**).

Die **Kombination beider Perspektiven** liefert nicht nur einen 360°-Blick, sondern ermöglicht **zudem** die **Ableitung konkreter Handlungsmöglichkeiten** auf der Basis reichhaltiger Daten.

Nutzen Sie **unsere Expertise als Ihr Instrument!** Überprüfen und vergleichen Sie die gesetzten Anforderungen an die Dienstleistungsqualität in Ihrem Kundenservice.

- ✔ **Zielgerichtete Standortbestimmung für den Kundenservice** - Basis für Optimierungen.
- ✔ **Benchmarks dank Branchenpool** - Individuelle Ergebnisse verglichen mit Branchenergebnissen.
- ✔ **Trends** - Zeitliche Verläufe, Tracking von messbaren Korrekturmassnahmen und Erfolgen.
- ✔ **Unser Knowhow arbeitet für Sie** - Unkompliziert, praxisorientiert und übersichtlich.



✔ **Unschlagbar günstig dank Standardisierung**

Schweizer Servicebarometer 30 Mystery Calls und 10 Mystery Mails Durchführung, Bewertung, Bericht pro Welle	CHF 4'000.-	1
+		
Service Excellence Cockpit Erfassung der eigenen Unternehmensdaten und Darstellung Ihres Service Centers im Vergleich mit dem Gesamtmarkt und den Peers; pro Jahr	CHF 3'500.-	1
=		
Ihr Vorteil: Kombinationspaket 1 Jahr 2 Wellen Servicebarometer & jährliches Cockpit Datenkombination und Berichte exkl. MwSt. Mehrere Wellen/Sprachen und Mehrjahresverträge möglich	CHF 11'100.-	3

Kontaktieren Sie uns!

Details & Wellenplan Schweizer Servicebarometer

Projektlauf

Die Mystery Calls und Mystery Mails umfassen:

- ▶ Gemeinsame Bereitstellung der Testsituation.
- ▶ Schulung der TesterInnen.
- ▶ Beurteilung/Qualifizierung des Kundendienstes nach Testsituationen pro Anruf/Mail.

Wenn Sie das Paket inkl. Service Excellence Cockpit haben, so geben Sie Ihre Daten jeweils im Frühjahr per Fragebogen in das Cockpit ein und erhalten im Juni die kompletten Resultate aus Innen- und Aussenperspektive!

Methodik

- ▶ Anrufzeiten: gestreut zu Bürozeiten.
- ▶ Sprache: Deutsch.
Option: Französisch/Italienisch.
- ▶ Auftritt: Wir melden uns als Interessent mit allgemeinen, firmenspezifischen Fragen unter echten Telefonnummern.
- ▶ Szenarien: Wir liefern Vorschläge von branchentypischen Fragen, die dann mit Ihnen abgesprochen werden.
- ▶ Standardisierte Testkriterien, unabhängige Bewertung durch ein Expertenteam.
- ▶ Aufbereitung als Bericht sowie innerhalb Ihres persönlichen Service Excellence Cockpits.

Bewertung der Telefongespräche/E-Mails

Die Tests werden aufgezeichnet und durch ein Expertenteam nach einem standardisierten Bewertungsbogen erfasst und beurteilt. Unter anderem werden folgende Kriterien erhoben:

Mystery Calls:

- ▶ Wartezeit
- ▶ Begrüssung
- ▶ Fachkenntnisse
- ▶ Lösungsorientierung
- ▶ Verabschiedung

Mystery Mails:

- ▶ Antwortzeit
- ▶ Orthographie
- ▶ Ausdruck
- ▶ Lösungsorientierung
- ▶ Personalisierung



Timing

Erstes Halbjahr:

- Servicebarometer April & Mai, Bericht Juni
- Cockpit Dateneingabe Januar bis Mai, Bericht Juni

Zweites Halbjahr:

- Servicebarometer Oktober & November, Bericht Dezember

Sie erhalten die Resultate aus dem Servicebarometer inkl. Benchmarks als Bericht UND direkt integriert in den geschützten Bereich Ihres Service Excellence Cockpits!

DemoSCOPE Mystery Research

DemoSCOPE ist eines der schweizweit führenden Institute für Mystery Research und realisiert neben dem regelmässig stattfindenden Servicebarometer auch individuelle Mystery-Untersuchungen. Dabei kann die Methodik Ihren Zielsetzungen und Strukturen angepasst werden.

- ▶ **Persönlich: Mystery Shopping/Visiting**
Testkäufe, -beratungen
- ▶ **Telefonisch: Mystery Calling**
Testanrufe, -bestellungen, -beschwerden
- ▶ **Schriftlich: Mystery Writing/Mailing**
Test-E-Mails, Online-Kontakte, Briefverkehr

Nutzen Sie unsere Expertise als Ihr Instrument und überprüfen Sie die gesetzten Anforderungen an Ihre **gesamte Dienstleistungspalette**. Wir beobachten für Sie die Realität – praxisorientiert und messbar.

Ihr Kontakt:

Stefan Jehle | Leiter Schweizer Servicebarometer
direkt 0041 41 375 42 42
stefan.jehle@demoscope.ch

- ✔ Erprobtes Verfahren
- ✔ Reale Testsituationen
- ✔ Echte KPI's
- ✔ Kundenperspektive
- ✔ Controlling von Realität vs. Zielsetzung
- ✔ Ihre Standards
- ✔ Unsere Benchmarks

