

Service-CHECK „Corporate Identity“

„Anforderungen an die Kundenkommunikation am Telefon“

<i>Frage</i>	<i>Ja</i>	<i>Nein</i>	<i>Folgerungen</i>
Werden in Ihrem Unternehmen die Entwicklungen des Telefonkontakts aus Kundensicht verfolgt?			
Können Sie den Stellenwert des Telefons im Bereich der direkten Kundenkommunikation einordnen?			
Kennen Sie die genauen Anforderungen der Kunden an die telefonische Kommunikation?			
Sind Ihnen die wesentlichen Qualitätsaspekte im Kundendialog am Telefon bekannt?			
Wissen Sie wie die Kommunikation am Telefon sich auf Ihr Image auswirkt?			
Können Sie die Struktur der Anrufergruppen am Telefon exakt bestimmen?			
Kennen Sie die hauptsächlichen Anliegen der Kunden am Telefon?			
Gibt es bereits ein professionelles Telefonmanagement in Ihrem Unternehmen?			
Sind die Kommunikationsangebote am Telefon an die maßgeblichen Anrufszszenarien angepasst?			
Erfolgt eine Ausrichtung des Telefonmanagements auf die aktuellen Bedürfnisse der Anrufer?			
Werden die Telefongespräche unter Berücksichtigung der „kommunikativen Kompetenz“ geführt?			
Erfolgen bestimmte Anpassungen der Telefonkommunikation aufgrund der Rückmeldungen von Anrufern?			
Werden die Ergebnisse der telefonischen Kommunikation konsequent und kontinuierlich gemessen?			
Können Sie bereits Auswirkungen des Kommunikationsverhaltens am Telefon auf die Kundenbeziehung feststellen?			
Helfen Ihnen die Erkenntnisse der Telefonkommunikation beim Anstoß von Veränderungsprozessen?			

Bewertung

13-15 mal JA

Die Kommunikation am Telefon wird in Ihrem Unternehmen bereits nach professionellen Kunden- und Servicegesichtspunkten betrieben. Damit können Sie gewährleisten, daß Ihr Kommunikationsangebot den Vorstellungen der Anrufer konsequent und kontinuierlich folgt.

10-12 mal JA

Ihre Kommunikation am Telefon orientiert sich noch nicht durchgängig an wichtigen Anforderungen der Anrufer und ihrer Anliegen. Prüfen Sie, wo genau noch Anpassungen vorgenommen werden müssen.

5-9 mal JA

Sie könnten Ihren Telefonkontakt sicherlich noch erfolgreicher gestalten, wenn Sie sich mit den Entwicklungen in der direkten Kundenkommunikation intensiver vertraut machen. Nutzen Sie die Spalte „Folgerungen“, um erste Ansatzpunkte zu definieren.

Unter 5 mal JA

Sie bieten sicherlich bereits Service am Telefon an, aber folgen in der Entwicklung noch nicht konsequente den Anforderungen der Kunden. Wollen Sie in Zukunft mit Ihrer Kommunikationsstrategie erfolgreich sein, ist eine konsequente Anpassung dringend erforderlich. Nutzen Sie die Spalte „Folgerungen“, um die entsprechende Ansatzpunkte zu bestimmen.

Für weitere Informationen zur Bestimmung der „Anforderungen an die Kundenkommunikation am Telefon“ steht Ihnen Ihr Ansprechpartner im X [iks] gerne zur Verfügung:

Dirk Zimmermann
Fon 030/417 19 296
ePost: Dirk.Zimmermann@DieServiceForscher.de