

ZIELSETZUNGEN KUNDEN- ZUFRIEDENHEITSMONITORING

Das Kundenzufriedenheitsmonitoring ist eine verlässliche Basis, um langfristig die Servicequalität unternehmensweit sicherzustellen. In folgenden Bereichen setzen unsere Kunden die Ergebnisse ein:

- Verlässliche Kennzahlen für Balanced Scorecards oder Zielvereinbarungen
- Unternehmensinternes Benchmarking zwischen verschiedenen Einheiten (z. B. Filialen, Regionen)
- Empirische Unterstützung und Erfolgsmessung in Customer Focus Prozessen
- Überprüfung von Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen
- Identifikation von Zielgruppenunterschieden



KUNDENFEEDBACK BEI SERVICEMONITOR

ServiceMonitor stellt den **neutralen Kontakt** zu Ihren Kunden her und holt eine Rückmeldung zur Zufriedenheit z. B. mit dem Kaufprozess, dem Kundenservice oder den Produkten und Dienstleistungen ein. Je nach Aufgabenstellung und Zielgruppe führen wir telefonische oder online-basierte Kundenfeedbacks für unsere Auftraggeber durch. Neben dem klassischen Zufriedenheitstracking bieten wir auch aktionsbezogene Leistungen des Customer Experience Management an, wie beispielsweise **Welcome Calls/Mailings**, **Service Care Calls** oder **Complaint Care Calls**.

Den Gesprächsleitfaden bzw. das Onlineformular entwerfen wir individuell zusammen mit unseren Auftraggebern, so dass **unternehmens- oder branchenspezifische Besonderheiten** und Details berücksichtigt werden. Die Auswertungen fließen in ein **permanentes Monitoring der Servicequalität** ein.

Zudem haben Sie die Möglichkeit, flexibel **aktuelle Themen** in das Monitoring zu integrieren um schnell die Resonanz auf Marketing- oder Vertriebsmaßnahmen zu erfassen. ServiceMonitor bietet Ihnen ein **kurzfristiges Reporting** der geführten Gespräche bzw. Online-Feedbacks an verschiedene Organisationseinheiten an, was eine **schnelle Reaktion** auf die Beurteilungen und Wünsche Ihrer Kunden ermöglicht.

**WIR BERATEN SIE GERNE IN DER WAHL DER IDEALEN
MONITORING-MASSNAHME FÜR IHRE ZIELSETZUNGEN!**

Wir freuen uns auf Ihren Anruf!

Gottfried-Keller-Str. 35 - 81245 München
E-Mail: kontakt@servicemonitor.de
Tel.: 089 189 477 350 - www.servicemonitor.de



**KUNDENZUFRIEDENHEITS-
MONITORING**

**ERFAHREN SIE, WAS IHRE
KUNDEN DENKEN!**

