

Service-Checkliste (Servey.de)

Folgende Fragen können Ihnen bei der Verbesserung Ihres Service helfen

- Wie ist Service bei Ihnen definiert ? Was verstehen Sie unter Service ?
- Gibt es eine klare Einstellung der Geschäftsleitung zu Service ?
- Gibt es klar definierte Serviceziele ?
- Sind diese Serviceziele allen Mitarbeitern bekannt ?
- Sind die Ziele Ihren Kunden bekannt ?
- Gibt es Maßnahmenpläne (Schulungen, Ausbildung, Trainings, Qualitäts- und Zeitvorgaben) und Verhaltensstandards zur Erreichung der Serviceziele ?
- Gibt es Kontrollmechanismen und Messgrößen für die Zielerreichung ?
- Gibt es Anreiz- und Belohnungssysteme ?
- Sind die serviceorientiertesten Mitarbeiter bekannt ?
- Gibt es Förder- und Feedbackgespräche zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten ?
- Wie steht es um die 'Fragen- und Zuhör-Kultur' in Ihrem Unternehmen ?
- Wie stehen die Mitarbeiter zu Service ?
- Was erwarten / wünschen Ihre Kunden ?
- Werden Mitarbeiter- und Kundenbefragungen durchgeführt ?
- Wenn ja, mit welchem Ziel ?
- Wie häufig werden Befragungen durchgeführt ?
- Wie kommen die Befragungen beim Kunden an ?
- Wie hoch ist die Antwortquote ?
- Wie wird gesichert, dass alle Antworten an die relevanten Stellen kommen ?
- Wie gut (aussagekräftig) ist die Antwortqualität ?
- Werden die Antworten ausgewertet und Konsequenzen gezogen ?
- Wie informativ ist das Beschwerdemanagement ?
- Werden Kündigungen hinterfragt ? (Mitarbeiter und Kunden)
- Wie lange warten Kunden auf Informationen (Antworten) ?
- Wie überprüfen Sie die Kompetenz Ihrer Service-Mitarbeiter (auch Verkäufer/innen)
- Wie gut kennen Sie Ihre Kunden ?
- Wie gut kennen Sie Ihre Kundenstruktur ?
- Was tun Sie für Ihre Stammkunden ?
- Wie verfahren Sie mit unzufriedenen Kunden ?
- Welche Serviceleistungen sind bei Ihnen kostenpflichtig und warum ?