

Qualitätskalender

Qualität der Kundenkontaktpunkte

Die Möglichkeiten Ihrer Kunden in Kontakt mit Ihnen zu kommen sind heute schnelllebiger und intensiver geworden - offline & online. Schnell können so „Lücken“ entstehen. Das Gute daran ist, dass es Ihren Mitbewerbern auch so geht. Also, gehen Sie aktiv auf die Suche, was SIE noch besser machen können bzw. ich unterstütze Sie gerne aus neutraler Sicht und mit guten Erfahrungen:

1.) Lücke zwischen der Kundenerwartung und der Wahrnehmung

Was erwartet der Kunde und was erlebt er im Unternehmen an den einzelnen Kontaktpunkten alltäglich (auch in besonderen Situationen)?

2.) Lücke zwischen der Kundenerwartung und den Dienstleistungsmerkmalen

Welche Unterschiede gibt es zwischen den Vorstellungen des Unternehmens zu den „wahren“ Kundenwünschen an den einzelnen Kanälen?

3.) Lücke zwischen Merkmalen der Dienstleistung und der Erbringung der Dienstleistung

Welche Unterschiede sind zu beobachten, die vom Leistungsangebot und der tatsächlichen Leistung abweichen?

4.) Lücke zwischen der Dienstleistung und der Kommunikation zur Dienstleistung

Werden alle Werbe-/Marketing- und Kundenversprechen in der Praxis auch eingehalten?

5.) Lücke zwischen der Kundenerwartung und der Dienstleistungserbringung

Wo gibt es Unterschiede, was der Kunde fordert (Input) und das was der Kunde als wirklich erhält über jeden Kundenkanal (Output)?



Frage des Monats



Was denken Sie: Welche der Lücken gibt es am häufigsten in der Praxis?

- a.) Lücke 1+5
- b.) Lücke 3+4
- c.) Lücke 2+5
- d.) Lücke 1+2

(Lösung am unteren Rand)

Mai 2017

Tag		Woran heute denken?
1	Mo	
2	Di	
3	Mi	
4	Do	<i>Check: Sind die Reaktionszeiten der Mitarbeiter an allen Kundenkontaktpunkten gleich und bewusst so gesteuert?</i>
5	Fr	
6	Sa	
7	So	
8	Mo	
9	Di	Messe "Control", Stuttgart bis 11.05.
10	Mi	World Class Customer Experience, Frankfurt am Main bis 11.05.
11	Do	
12	Fr	Webinar: DGQ-Talk "Rund um die Kennzahl"
13	Sa	
14	So	
15	Mo	
16	Di	<i>Check: Sind die Produktinformationen an allen Kontaktpunkten gleichermaßen aktuell und wie wird dies sichergestellt?</i>
17	Mi	
18	Do	
19	Fr	
20	Sa	
21	So	
22	Mo	
23	Di	
24	Mi	<i>Check: Wie binden Sie Kunden mit ein, um die Qualität an den Kontaktpunkten zu verbessern?</i>
25	Do	
26	Fr	
27	Sa	
28	So	
29	Mo	
30	Di	
31	Mi	

Umstellung auf ISO 9001:2015

Sie stehen vor der Umstellung und wollen wissen, wie dies echt gut gelingt?! Sehen Sie selber den QM Fachtalks als Serie auf 3 DVD, 144 Minuten Laufzeit, EUR 69,90. Bestellung portofrei direkt bei mir.



Ihr



Christian Ziebe – Senior Consultant Qualitätsmanagement, Auditor und Autor

www.QM-Frankfurt.de

christian.ziebe@gmx.de

Telefon 0162 9088769