



L · Q · M

## Qualitätsmessung Kundenkontakt

### SERVICEMonitor

#### Differenzierte Evaluierung Ihrer Kundenkommunikation

- ▶ Wissen Sie über die Stärken und Schwächen Ihres Kundenservice, wie etwa Erreichbarkeit und Servicequalität Bescheid? Wie gut kommt Ihr Call Center bei Bürgern und Gewerbekunden an?
- ▶ Sind Bereiche wie Kommunikation und fachliche Kompetenz der Mitarbeiter noch ausbaufähig und können, mit Hilfe von gezielten Schulungsmaßnahmen, zur Optimierung dieses wichtigen Kundenkanals beitragen?
- ▶ Zeigen sich im Wochen- und Tagesverlauf Schwankungen in der Servicequalität? Wie ist der Umgang mit schwierigen Kunden? Lächeln Ihre Mitarbeiter am Telefon?

Der SERVICEMonitor bietet allen teilnehmenden VKS Abfallwirtschafts- und Stadtreinigungsbetrieben eine kostengünstige Möglichkeit, die Außendarstellung und das Wissen um die Servicequalität ihres Kundenservice zu stärken.

#### Der **SERVICEMonitor** ist ein Instrument für...

- die Schulung und Entwicklung Ihrer Mitarbeiter im Kundenkontakt
- die Optimierung der Außenwirkung Ihres Betriebes
- die Verbesserung der Kommunikation
- die Verbesserung der Prozesse und Schnittstellen
- die Qualitätskontrolle Ihrer Serviceleistungen durch anonyme Tester
- die Optimierung des Images Ihres Betriebes

**ZIEL**

Optimierung der Servicequalität zur stärkeren Kundenbindung

Sie möchten weitere Informationen zum „SERVICEMonitor“?  
Nutzen Sie unser Formular auf der Rückseite.

**SERVICEMonitor**

**Erlebnis Kundenkontakt:  
Wodurch kann der  
Kundeneindruck optimiert  
werden?**

**Das Image Ihres Betriebes  
entsteht an den Schnittstellen  
zum Kunden.  
Der erste Eindruck zählt, es  
lohnt sich, ihn zu optimieren.**

**Das Call Center ist Ihr  
Aushängeschild – haben Ihre  
Call Center Mitarbeiter alles,  
was sie dafür benötigen?**

**Beschwerden sind die zweite  
Chance – wir zeigen Ihren  
Mitarbeitern, wie sie angstfrei  
damit umgehen.**

**Die Außendarstellung des  
Kundenservice spielt für  
Image, Kundenorientierung  
und Kundenbindung eines  
Unternehmens eine immense  
Rolle.**

**Durch gezielte  
Testkundenkontakte kann  
genau identifiziert werden, wo  
die Stärken und Schwächen in  
der Servicequalität liegen.**

## Für weitere Informationen:

L·Q·M Marktforschung  
GmbH  
Augustinergäßchen 6  
55116 Mainz

- Ja, bitte senden Sie uns ausführliche, kostenlose Informationen über den „SERVICEMonitor“ zu.

.....  
Name, Vorname

.....  
Funktion

.....  
Kommune, Gesellschaft, Firma

.....  
Straße, Hausnummer

.....  
PLZ, Ort

.....  
Telefon, Fax

.....  
E-Mail

## STRATEGIEN FÜR IHREN ERFOLG

Die L·Q·M Marktforschung GmbH hat sich auf Zielgruppen- und Kundenforschung für Kommunen und kommunale Unternehmen insbesondere in der Entsorgungswirtschaft spezialisiert.

Den Themenfokus unserer Arbeit bilden Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sowie Servicequalität.

Unser Leistungsspektrum umfasst die Konzeption und Durchführung von Marktforschungsstudien – von der Zieldefinition, Durchführung von Befragungen über die Auswertung und Interpretation der Ergebnisse bis hin zur Ableitung von Handlungsmaßnahmen.



L · Q · M

Ute Kerber  
L·Q·M Marktforschung GmbH  
Augustinergäßchen 6  
55116 Mainz

Telefon: +49 (0) 6131/ 97 212-0  
Fax: +49 (0) 6131/ 97 212-10

Internet: [www.L-Q-M.de](http://www.L-Q-M.de)  
E-Mail: [ute.kerber@L-Q-M.de](mailto:ute.kerber@L-Q-M.de)