



Voice-File-Analysen

Sie lassen die Telefonate Ihres Communication-Center gesetzeskonform aus Gründen der Qualitätssicherung aufzeichnen? Ersparen Sie sich überflüssige Diskussionen, Ärger, unnötige Konflikte. Profitieren Sie von Höfls langjähriger Erfahrung aus Tausenden von Testanrufen. Überlassen Sie seinem Team das Abhören und die faire, pragmatische und nachvollziehbare Analyse und Bewertung der Aufzeichnungen



Weitere Angebote

Chat-Protokoll- / Mail-Analyse

Ausgelagerter Kummerkasten

Verstehende Präsenz

(Telefon-) Sprechstunde

Offene Interviews (z.B. Kündigung)

u. a. m.

servicekultur.eu

Peter Höfl
Unternehmensberater

Postfach 210404

80674 München

Tel. 089 255 491 88

Email: peter@servicekultur.eu

Web: www.servicekultur.eu



Zur Person:

Peter Höfl (Jahrgang 1960) ist selbstständiger Berater. Er blickt auf eine abwechslungsreiche berufliche Laufbahn zurück. Nach dem Abitur in Fürstenfeldbruck war er Zeitsoldat bei der Luftwaffe. Studiert hat er BWL/Tourismus, Geografie und erst kürzlich noch Volkskunde / Europäische Ethnologie mit Sprache, Literatur, Kultur. Zu seinen Berufen zählten unter anderen Teamleiter Auslandsnotruf (ADAC), Vice President Operations (Telegate), Mitinhaber eines Reisebüros und ehrenamtlicher Richter. Als Consultant ist er spezialisiert auf Unternehmens- / Servicekultur, Kundenzufriedenheit.



Peter Hoefl
servicekultur.eu

**“Servicequalität muss
gelebt und geprüft
werden!”**



Mit seiner Erfahrung, seinem Knowhow, seinem Wissen und seinen Methoden unterstützt Sie Peter Höfl dabei, Ihre Servicequalität zu verbessern. Damit Ihre Kunden gerne Ihre Kunden sind!

Mystery-Call, -Mail . . .

Testanrufe, Testmails etc. sind ein gern genutztes und flexibles Instrument zur Überprüfung der Servicequalität bei Dienstleistungen und im Verkauf. Die Methode wird wissenschaftlich als "verdeckte teilnehmende Beobachtung" bezeichnet. Der besondere Vorteil liegt in der Flexibilität, die es erlaubt auch sehr spezielle Fragestellungen zu untersuchen.



Mit Mystery-Aktivitäten lassen sich sehr gezielt die Stärken und Schwächen in der Kundenkommunikation nachweisen. Die hieraus gewonnen Erkenntnisse fließen direkt z. B. in den Trainingsbereich ein, der die entsprechenden Maßnahmen zur Beseitigung der Schwächen entwickelt.

Mit dem digitalen Wandel nimmt die Bedeutung von Mystery-Mail und Mystery-Chat stark zu. Selbst im Bereich Social-Media gibt es Ansätze zur Nutzung dieses Instruments.

Die Arbeitsweise

- ◆ Bewährte und erprobte Verfahren zeigen, wie Ihr Service beim Kunden ankommt.
- ◆ Bei den TesterInnen zählt Klasse statt Masse. Mit den meisten besteht eine langjährige Zusammenarbeit.



- ◆ Die Erfahrungen aus vielen Projekten und Branchen stehen Ihnen ab der ersten Minute zur Verfügung.
- ◆ Auf Datenschutz und eine vertrauensvolle / vertrauliche Zusammenarbeit legen wir großen Wert.

Wir kennen uns aus, weil

- ◆ wir keine Theoretiker sind, sondern immer den Bezug zur Praxis sehen.
- ◆ wir uns auch in den Endkunden, den kleinen und mittleren Unternehmer oder das Management des Konzerns hinein versetzen können.
- ◆ wir wissen, was der Kunde erwartet, wenn er ein Problem hat.
- ◆ wir in unseren Projekten nicht alles, aber schon sehr viel erlebt haben.

(Hinweis: Testkäufe vor Ort werden in begrenztem Umfang nur für den Großraum München angeboten)

Innensichten

Sie haben die neueste Technik, intensiv geschulte und gut bezahlte Mitarbeiter und trotzdem läuft irgend etwas in Ihrem Service nicht rund. Sie wünschen sich jemanden, der einmal einen neutralen und unverstellten Blick auf die täglichen Abläufe wirft? Gerne hilft Ihnen Peter Höfl bei der Ursachenforschung und Lösungsfindung! Der Aufenthalt vor Ort hilft im Betrieb Faktoren zu identifizieren, die sich störend auf den gemeinsamen Umgang, die Arbeitsatmosphäre und damit das Arbeitsergebnis und die Kundenzufriedenheit auswirken



Dienstleister-Check

Sie haben Teile des Kundenkontakts an Dienstleister vergeben. Das Verhältnis ist gelegentlich schwierig. Die Qualität stimmt nicht mehr, die Zusammenarbeit ist angespannt, die Fronten verhärtet. Peter Höfl steht Ihnen bei der Dienstleistersteuerung zur Seite! .