

Case Study

Qualitätssteigerung Kundenservice Kosmetikhersteller

Ausgangssituation

Ein weltweit **führender Kosmetikhersteller** ist mit über 40 Marken in allen Kosmetiksegmenten und Vertriebskanälen vertreten. Der Kundenservice steht hier als direkter Ansprechpartner für Kunden und Interessenten zu allen Anliegen. Jeder Kundenkontakt beeinflusst die Kundenbeziehung und führt im Idealfall zu **höherer Kundenloyalität und Markenbindung**.

Zielsetzung

Durch den Einsatz von Mystery Checks über die telefonischen und auch schriftlichen Servicekanäle soll der Kundenservice **kontinuierlich qualitativ bemessen werden**. Mit Hilfe der onlinebasierten Auswertungssoftware von AC Süppmayer sollen die Ergebnisse schnell, transparent und einfach ausgewertet und sowohl Management, Trainer und Mitarbeitern zur Verfügung stehen um **Entwicklungen und Ergebnisse in Echtzeit einzusehen**.

Umsetzung

In einem gemeinsamen Workshop erarbeitete der Kosmetikhersteller und das Team von AC Süppmayer die Grundlagen der Projektplanung. Insbesondere die Scorecard, mit den zu bewerteten Kriterien wurden erarbeitet, detailliert abgestimmt und im Nachgang in regelmäßigen Abständen kalibriert. Im weiteren Projektverlauf wurden an diesen Grundlagen je nach Bedarf oder Situation Änderungen vorgenommen und **individuelle Lösungen** mit dem Team von AC Süppmayer entwickelt. Das Onlineauswertungstool „**Sales & Service Excellence**“ von AC Süppmayer wurde so aufgebaut, dass die benötigten Auswertungen effizient und unkompliziert durch den Kosmetikhersteller abgerufen werden können. **Auch temporäre Messungen und Analysen im Wettbewerbsvergleich, als auch Social Media Messungen wurden bereits erfolgreich umgesetzt**. Angepasst auf neue Vorgaben und den Aufbau eines neuen Servicepartners entwickelt AC Süppmayer gemeinsam mit dem Kosmetikhersteller individuelle Möglichkeiten, zur bestmöglichen Qualitätsmessung und Unterstützung für die Berater*innen.

Ergebnis & lessons learned

Durch die permanente Messung der Kundenservicekontakte wurden **Defizite klar herausgestellt**. Nach intensiver Überlegung wurde durch den Kosmetikhersteller beschlossen, **den Servicepartner zu wechseln**. Hier unterstützt AC Süppmayer weiterhin bei der Messung des gewünschten Qualitätslevel und sorgt für eine **Steigerung der fachlichen Beratung, Erhöhung der Erstlösungquote und Senkung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit**.

In gemeinsamen und regelmäßigen Reviews werden die Qualitätskriterien und Auswertungsmöglichkeiten betrachtet und regelmäßig angepasst.