

Qualität Kundenservice Premiummode - Versandhandel

Ausgangssituation

Ein Versandhändler für Premiummode betreibt neben Flagshipstores **einen eigenen Onlineshop**. Zur Umsetzung der Kundenbetreuung sind **zwei externe Dienstleister** mit mehreren Standorten für die Bestellhotline beauftragt.

Zielsetzung

Der Versandhändler möchte einen **aktuellen Eindruck über das Qualitätslevel** der externen Servicemitarbeiter erhalten. Insbesondere vor dem Hintergrund der aktuell verstärkten **Home-Office Tätigkeit** und dem somit erschwerten Austausch zwischen dem Auftraggeber und den Dienstleistern soll geprüft werden, ob die Qualitätsstandards eingehalten werden. Die Durchführung **eines qualitativ hochwertigen Kundenservice** zur Stärkung der Kundenbindung ist aufgrund **der Wettbewerbssituation für den Versandhändler enorm wichtig**.

Umsetzung

Durch das Team von AC Süppmayer wurden Innerhalb von 4 Wochen 100 Kundenbestellungen auf den Kopfnummern der beiden externen Dienstleister als Mystery Calls durchgeführt. Hierbei **wurden Szenarien simuliert, ebenso Fragen zu Produkten, zur Website und Serviceangeboten gestellt**. Anhand der Ergebnisse im Qualitätsmanagement Tool von AC Süppmayer „Service & Sales Excellence“ kann der Versandhändler **in Echtzeit die Entwicklung der Qualität** der Dienstleister sowie die Stärken und Optimierungspotenziale einsehen. Die Telefonate wurden **aufgezeichnet** und den einzelnen Bewertungen beigefügt.

Ergebnis & lessons learned

Die Momentaufnahme zeigt mit einem **qualitativen Gesamtergebnis von 58 %**, eine insgesamt schlechte Servicequalität bei den externen Dienstleistern. Defizite sind vor allem bei der **fachlichen Kompetenz sowie im Umgang mit den Kunden** festzustellen. Insbesondere der Wohlfühlfaktor im Gespräch und das Eingehen auf die Kundenwünsche sind stark verbesserungswürdig. Die **Kundenanliegen wurden nur zu 53 % vollständig gelöst**. Damit werden nachweislich **unnötig Mehrfachkontakte** verursacht.

Der Versandhändler hat nach dem Test die **Freischaltung der Software für die Dienstleister** anhand eines abgestimmten Berechtigungs- und Rollenkonzepts beauftragt. Die Messungen werden **dauerhaft durchgeführt**. Die Mitarbeitenden der Dienstleister werden künftig ebenfalls zugreifen, um auf die eigenen Messungen nachvollziehen zu können. Die **Coaches und Trainer** werden ebenfalls Zugriff auf das cloudbasierte Tool erhalten. Im Tool werden sie gemeinsam mit den Mitarbeitenden die **analysierten Kontakte besprechen** und die **Coachings dokumentieren**.