

ServiceCert

Kundenservice Norm

Erläuternde Dokumentation



Version 1.2

Stand 27.02.2014

© CGG – Consumer Guidance Group GmbH

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Tabellenverzeichnis	4
1 Kundenservice – Worum geht es bei ServiceCert.....	5
1.1 Die ServiceCert-Grunddefinition von „Kundenservice“	5
1.2 Kernleistung eines Unternehmens als Abgrenzung zu Kundenservice-Leistungen	6
1.3 Kernleistung nach Kauf oder Leistungserbringung	7
2 Die Prüfung nach der ServiceCert-Norm.....	9
2.1 Drei Prüfungsbereiche	9
2.2 Anforderungen der Zertifizierung.....	10
3 Management des Kundenservice	12
3.1 Definition und Ziel des Kundenservice	13
3.1.1 Interne Dokumentation	13
3.1.2 Dokumentation für Kunden	13
3.2 Organisation des Kundenservice.....	14
3.3 Steuerung des Kundenservice	15
3.4 Beschwerde-Management.....	16
3.5 Kundenservice-Personal	16
3.6 Optional: Kundenservice-Handbuch.....	17
4 Kundenservice-Portfolio	19
4.1 Kontaktaufnahme.....	20
4.2 Informationsbereitstellung	22
4.3 Beratung	22
4.4 Informationseinholung	23
4.4.1 Information über den Kunden	23
4.4.2 Informationen vom Kunden	24
4.5 Vorplanung	25
4.6 Angebotsstellung	25
4.7 Kauf & Angebotsannahme.....	26
4.8 Leistungserbringung	26
4.9 Rückgabe, Gewährleistung, Garantien.....	27
4.10 Erhalt von Anwenderinformationen	29
4.11 Reparaturen	29
4.12 Upgrades	30
4.13 Ersatzteile	30
4.14 Beschwerden	31

5	Gelebter Kundenservice	32
5.1	Mögliche Erhebungsmethoden	32
5.2	Vorgehensweise Befragungen	33
5.2.1	Vorgehensweise	33
5.2.2	Stichprobe	34
5.2.3	Inhalt der Erhebung	36
5.2.4	Skalierungen	37
5.2.5	Gewichtungen	39
5.2.6	Zielerreichungen	39
5.3	Mystery Shopping als Alternative	39
5.4	Beispielfälle zu den Erhebungsmethoden	41
6	Kennzahlen – Übersicht	42

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beispiele für Kernleistung und Kundenservice-Elemente	7
Tabelle 2: Anforderungen abhängig vom Zertifikatslevel	11
Tabelle 3: Mindest-Zielerreichung beim Management abhängig vom Zertifikatslevel	13
Tabelle 4: Mindest-Zielerreichung beim Kundenservice-Portfolio abhängig vom Zertifikatslevel...	19
Tabelle 5: Umfang der Stichproben zur Beurteilung des gelebten Kundenservice	35
Tabelle 5: Musterfragen zur Beurteilung des gelebten Kundenservice	37
Tabelle 6: Notenskalen und Umrechnung in Zielerreichungen	38
Tabelle 7: Mindest-Zielerreichung beim gelebten Kundenservice abhängig vom Zertifikatslevel ..	39
Tabelle 7: Musterfragen zur Beurteilung des gelebten Kundenservice (Mystery Shopping)	41
Tabelle 7: Kennzahlen zur Leistungsmessung des Kundenservice.....	43