

David Frecmantle

Der Kunde - König oder Bittsteller?

2. Auflage



**verlag
moderne industrie**

65-09 >04.02.

Inhalt

Danksagung	9
Einführung	11

TEIL 1

Kundenservice auf dem Prüfstand - 14 wichtige Tests	19
--	-----------

1. Einhaltung der Service-Zusage	21
2. Telefonverbindung innerhalb von fünf Sekunden	25
3. Bearbeitung von Kundendokumenten innerhalb von zwei Tagen	31
4. Fünf Minuten maximale Wartezeit	36
5. Positive Einstellung der Mitarbeiter	42
6. Proaktive Kommunikation	47
7. Offenheit und Ehrlichkeit	52
8. Zuverlässigkeit des Systems	58
9. Schnelle Abhilfe	63
10. Kompetenz der Mitarbeiter	68
11. Entscheidungsspielräume der Mitarbeiter	72
12. Kleine Extras	78
13. Genauigkeit im Detail	86
14. Tadelloser äußerer Eindruck	92

TEIL 2

Das Management eines königlichen Kundenservice	95
---	-----------

15. Kundenservice als Obsession	96
16. Passioniertes Engagement an der Spitze	99

17. Eine strategische Vision	102
18. Klare Unternehmensziele.	110
19. Schaffung einer Kundenservice-Kultur.	118
20. Vorschriften und Freiräume.	122
21. Investitionen in den Kundenservice.	128
22. Feedback über den Kundenservice.	134
23. Teamwork.	139
24. Mitarbeiterorientiertes Verhalten.	143
25. Kundenservice als Leistungsmaßstab.	146
26. Einstellung von geeignetem Personal.	150
27. Kundenservice-Training.	154
28. Anerkennung exzellenter Leistungen.	160
29. Ständige Überwachung des Kundenservice . . .	164
30. Stetige Verbesserung.	168

TEIL 3

Praktische Maßnahmen. 173

31. Kundenservice-Notizbuch.	174
32. Kundenservice-Workshops.	176
33. Festlegung von Zielen.	178
34. Überprüfungen.	181
35. Wöchentliche Meetings.	183
36. Jeder ist Kunde.	185
37. Brainstorming.	188
38. Erfolge müssen gefeiert werden.	191

TEIL 4

Einige Fallbeispiele. 193

39. British Airways.	194
40. BMW Maidenhead.	200
41. Der Autohändler N.N.	204

42. AMI Healthcare	207
43. Waterstone's Booksellers	211
44. British Gas	216
45. Distriktverwaltung East Dorset	223
46. Bank of Scotland	229
47. Cornhill Insurance	233
48. ICL	238
49. H+C	244
50. Die qualvolle Treue zu meiner Bank	250
51. Erfahrungen in Amerika	254

TEIL 5

Abschließende Bemerkungen	261
--	------------