



„Smart Concept hat uns mit einer neutralen und ungeschminkten Sicht von aussen unsere Verbesserungspotentiale aufgezeigt“

Rudolf Fischer, Managing Director Cablecom GmbH



Cablecom hat sich in den letzten Jahren als Marktmacher im Telekommunikations- und TV Bereich etabliert. Dies gelang nur durch eine gezielte und breit abgestützte Kunden-Akquisitionsstrategie.

„Smart Concept hat uns in der laufenden Überprüfung der Effizienz in den verschiedenen direkten und indirekten Vertriebskanälen unterstützt und uns dabei ermöglicht, mit einer neutralen und ungeschminkten Sicht von aussen Schwachstellen und Verbesserungspotentiale zu identifizieren“.

„Besonders wertvoll war für uns, dass Smart Concept die Überprüfung unserer Beratungs- und Dienstleistungsqualität auch mit echten Cablecom-Kunden durchführen konnte. Dies machte den entscheidenden Unterschied zwischen einer realistischen Beurteilung und einem Sandkastenspiel“ so Rudolf Fischer, Managing Director der Cablecom.

Cablecom nutzt die Dienstleistungen und Instrumente von Smart Concept zur objektiven Messung der Qualität an den Schnittstellen zu Interessenten und Kunden in ihrer gesamten Distribution.

Smart Concept bewertet dabei den Kauf-, Beratungs- und Dienstleistungsprozess in den verschiedenen Absatzkanälen und den Callcenters und erfasst die relevanten Treiber für Kundenzufriedenheit und Loyalität.

Die Methoden und Auswertungen ergeben ein umfassendes und differenziertes Führungscockpit und bilden damit Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen über Ausbildung und Führung.

Dank Mystery-Research können nun auch qualitative Zielvereinbarungen mit den Bereichsverantwortlichen festgelegt und fortlaufend überprüft werden.

