



„Kundenfeedback ist wichtig und spornt uns zu Höchstleistungen an“

Andreas S. Wetter, CEO Orange Communications SA



Orange ist einer der führenden Telekommunikationsanbieter in der Schweiz. Transparenter Service, einfache, zuverlässige und innovative Dienstleistungen ohne versteckte Kosten, besser Kundendienst, hervorragende Abdeckung und eine erstklassige Distribution sind zentrale Werte von Orange.

„Die Dynamik und die sich verschiebenden Rahmenbedingungen des Marktes verlangen nach einer laufenden Überprüfung unserer Absatzstrategien und Beurteilung der verschiedenen Absatzkanäle“ sagt Andreas S. Wetter, CEO Orange Communications SA.

„Dabei hat sich Smart Concept als Beratungspartner erwiesen, der es versteht, sehr praxisorientiert und pragmatisch vorzugehen und insbesondere die Menschen in der Organisation zu Beteiligten für Veränderungsprozesse zu gewinnen.“

Die Zusammenarbeit ist sehr professionell und konstruktiv-kritisch auf die Sache bezogen. Smart Concept schreibt nicht nur Rezeptbücher und Empfehlungen, sondern engagiert sich bis zur schlüsselfertigen Umsetzung eines Projektes. Bereits nach kurzer Zeit konnten wir so signifikante Optimierungen und Produktivitätssteigerungen erzielen“ meint Andreas S. Wetter weiter.

Orange nutzt die Instrumente von Smart Concept zur objektiven Messung der Qualität der Kontaktpunkte in ihrer gesamten Distribution. Smart Concept bewertet dabei den Kauf-, Beratungs- und Dienstleistungsprozess in den Verkaufsstellen und erfasst die relevanten Treiber für Kundenzufriedenheit und Loyalität. Die Auswertungen und Methoden ergeben ein umfassendes, qualitatives Führungcockpit. Die Resultate bieten Grundlagen für Handlungsbedarf in der Führung, Schulung und den qualitativen Zielvereinbarungen.

www.smartconcept.ch
www.mystery-research.ch

Smart Concept AG
Bankstrasse 6
CH-8610 Uster

Phone +41 (0)44-980 43 43
Fax +41 (0)44-980 43 46
info@smartconcept.ch

