

# Der Kunde im Fokus

## Erfolgsfaktoren für Service Excellence

Merkpunkte für den ersten Schritt zur Verbesserung des Kundenerlebnisses und der Servicekultur.



# Kunde im Fokus

## 9 Erfolgsfaktoren



### Freundlichkeit

- Freude am Kundenkontakt ausstrahlen. Den richtigen Ton im Umgang mit dem Kunden treffen. Jeder neue Kunde hat den Anspruch, mit der gleichen Freundlichkeit beraten oder betreut zu werden, wie der vorhergehende Kunde; unabhängig von der Situation.

### Erster Eindruck

- Mit dem Auftritt, den Kontaktpunkten, den Räumlichkeiten und mit dem Auftritt der Mitarbeitenden einen positiven ersten Eindruck vermitteln. Anforderungen und Service Level für den „ersten Eindruck“ etablieren.

### Empathie

- Die Kunden und ihre Bedürfnisse verstehen wollen. Mit Fragen und Zuhören sich in die Situation des Kunden versetzen.

### Glaubwürdigkeit

- Authentisch sein und die Sprache der Kunden sprechen. In den Beratungen und Erklärungen darauf achten, ob der Kunde folgen kann und alles verstanden hat.

### Geschwindigkeit

- Auf Kundenanfragen sofort reagieren. Sowohl bei Leadanfragen wie auch bei Servicebedarf den Kunden nicht warten lassen. Rasch eine Lösung finden und den Kunden begleiten.

### Zuverlässigkeit

- Den versprochenen Service und Beratung verbindlich erbringen. Bei Abweichungen den Kunden sofort informieren und Lösungen oder Alternativen anbieten.

### Grosszügigkeit

- Den Kunden zufriedenstellen zu wollen. Nicht auf das „eigene Recht“ beharren. Kulante Lösungen finden.

### Wertschätzung

- Die Kunden individuell und personalisiert ansprechen. Im persönlichen Kundenkontakt darauf achten, den Kunden wenn möglich mit Namen anzusprechen.

### Fehlerkultur

- Schwierigkeiten ansprechen. Fehler eingestehen. Verbesserungen aufzeigen und Feedback als Chance für Weiterentwicklung nutzen.

# Der Kunde im Mittelpunkt ... profund, kompetent und smart.

Mystery Research

Smart Audit

Customer Experience Management

Customer Feedback

Service Award



SmartAudit



SmartCockpit



SmartResearch



SmartSurvey

## Sie haben Fragen? Dann kontaktieren Sie uns.

Smart Concept AG  
Grabenwisstrasse 3  
8604 Volketswil

T +41 44 980 43 43

F +41 44 980 43 46

[info@smartconcept.ch](mailto:info@smartconcept.ch)

[www.smartconcept.ch](http://www.smartconcept.ch)



smart  
concept



BEST SERVICE  
AWARD

