



Kundservicestandard™

Idag strävar de flesta företag och myndigheter efter att förbättra sin kvalitet i kundens kontakt med företagets kundservice. Det är sannolikt en av de viktigaste konkurrensfördelarna idag!

Kundservice Från och med årsskiftet 2009-2010 finns det en gemensam grund att utgå ifrån. En SIS standard (nrSS-EN15838) som EU-kommissionen har givit den europeiska standardiseringsorganisationen CEN i uppgift att ta fram en standard för hur kundkontaktcenter ska upprätthålla god kvalitet i sina tjänster och agera på ett affärsmässigt sätt.

Andra nyckelområden är former för samarbete och avtal mellan uppdragsgivare och kundkontaktcenter, samt termer och definitioner. Klart är att den blir ett utmärkt medel för dig i ditt kvalitetsarbete, du uppnår stora konkurrensfördelar och statusen kommer att höjas för hela verksamhetsområdet. Målgrupp för standarden är alla företag, myndigheter och organisationer som i sin verksamhet arbetar strukturerat med sina kundkontakter.

Qualitycoach hjälper effektivt våra uppdragsgivare att förstå och införa denna standard. Bilden nedan beskriver de övergripande fokusområdena under ett införande av standarden. Välkommen att kontakta oss redan idag för ett första steg mot en kvalitetssäkrad kundservice.



Fakta

- Ett projekt för Kundservicestandard™ ger resultat från dag ett.
- Kundservicestandard™ involverar och attraherar människor, då kommer även arbetsglädjen.
- Kundservicestandard™ sammansvetsar team mot ett mål.
- Kundservicestandard™ ökar företagets lönsamhet och vinst med långsiktighet.
- Kundservicestandard™ bygger djupare och mer lojala kundrelationer.