

# Service Standards

für eine beziehungsfördernde Kommunikation

<p><b>Stets erreichbar sein</b></p>	<p>Für meine Kunden bin ich _____ telefonisch erreichbar. Außerhalb dieser Zeiten oder bei Termin- Abwesenheit ist die Erreichbarkeit durch _____ gesichert.</p>
<p><b>Immer freundlich bleiben</b> Begrüßung und Vorstellung Sympathie schaffen Lächeln hört man Stimme / Tonfall Art der Verabschiedung</p>	<p>Mein Kunden spüren, dass ich Sie wichtig nehme. Meine Kunde fühlen sich persönlich angesprochen. Ich nehme die Äußerungen und Anliegen meiner Kunden ernst und zeige ihnen durch mein Verhalten, dass ich gerne für sie da bin. Ich begegne meinen Kunden freundlich, höflich, aufmerksam und wertschätzend.</p>
<p><b>Gewinnend auftreten</b> Persönliche Ansprache mit Namen Interesse zeigen Qualität in der Kommunikation Qualität im Erscheinungsbild (Kunde macht sich „ein Bild“)</p>	<p>Im Kundenkontakt repräsentiere ich jederzeit auch das Unternehmen, das ich vertrete. Mein hoher Qualitätsanspruch spiegelt sich in meinem Gesprächsverhalten wieder. Mit meinem Auftreten und meiner äußeren Erscheinung spiegele ich das Erscheinungsbild des Unternehmens.</p>
<p><b>Verständlich formulieren</b> Kein Fachchinesisch Keine Abkürzungen</p>	<p>Ich stelle schwierige Sachverhalte verständlich und ohne fachlich auszuschweifen dar. Ich formuliere so, dass meine Kunden das Wesentliche schnell erkennen können.</p>
<p><b>Kompetent beraten</b> Fragen/Nachfragen Interessiert und aufmerksam zuhören Vollständig ermitteln Gradlinige und ehrliche Aussagen</p>	<p>Ich überzeuge durch Fachkompetenz, rasche Erledigungen und Zuverlässigkeit. Ich ermittle vollständig und zutreffend die Wünsche und Bedürfnisse meiner Kunden. Ich spreche mit ihnen offen, aktiv und wertschätzend.</p>
<p><b>Im Gespräch bleiben</b> Rückbestätigungsfrage Service-Frage Betreuungsfrage Dank für das Gespräch</p>	<p>Jeder Kunde wird von mir mindestens ... pro Jahr kontaktiert. Ich biete aktiv meinen Service an. Ich unterstütze im Rahmen meiner Möglichkeiten die Bemühungen des Unternehmens um dauerhafte Kundenbeziehungen.</p>
<p><b>Keine Zeit verlieren</b> Orientierung über Erledigungswege geben  Effiziente Erledigung (einleiten)</p>	<p>Ich fasse mich kurz. Ich bearbeite die Anliegen meiner Kunden in kürzestmöglicher Zeit. Bei Angeboten und Beschwerden erfolgt meine Bearbeitung innerhalb von .... Arbeitstagen. Ansonsten gebe ich Zwischeninformationen. Ich setze bevorzugt Telefon und Fax ein.</p>