

Service-Qualität am Telefon entscheidet

von Rainer Fornahl

Bedeutung der Telefonie

Aufgrund gestiegener Konten und Zeitdruck, beschränkt sich der Außen-dienstbesuch immer mehr auf A- und B-Kunden. Der Betreuung von kleineren Kunden per Telefon kommt somit eine immer größere Bedeutung zu. In Zeiten eines starken Wettbewerbs wird der verkäuferische- sowie der kommunikative Ansatz immer wichtiger. Entscheidend ist nicht mehr, wie gut ein Unternehmen Dienstleistungen anbietet, sondern wie diese Informationen beim Kunden ankommen, beziehungsweise, wie zutrieden er damit ist. Gerade am Telefon wird die Servicequalität der Kommunikation immer bedeutsamer, da es der kürzeste Weg vom Unternehmen zum Kunden ist. Zugleich wird dadurch das Image des Unternehmens in Zukunft immer stärker geprägt:

Kommunikation per Telefon ist also die einfachste Form, um Sympathiewerte des Unternehmens zu vermitteln und den Kunden auf eine positive Geschäftsbeziehung einzustimmen. Speziell bei Service und Kundendienst greift der Kunde immer schneller zum Telefon. Das Telefon ist damit zum stärksten Medium im persönlichen Kundendialog geworden. So gesehen kommt dem Telefon heute wie in Zukunft eine bedeutende Rolle zu: eine schlechte Servicekultur am Telefon hat einen starken Einfluss auf den Auftritt eines Unternehmens und kann im schlimmsten Falle auch einen Lieferantenwechsel oder Auftragsentzug zur Folge haben.

Besonderheiten der Telefonie

Zwei Faktoren sind für den Kunden besonders wichtig:

1. Qualität der Kontakte:
(Schnelle Erreichbarkeit, kompetente Auskunft, schneller Rückruf, aktive Anrufangebote)

2. Qualität der Kommunikation:
(Art und Weise des telefonischen Kundenumgangs, kundenspezifische Ansprache, kundenorientierte Gesprächsführung)

Von einer unzureichenden Servicequalität schließt der Kunde auf die Leistungsfähigkeit des Unternehmens zurück. „Wer schlecht mit einem Kunden kommuniziert, der bietet auch einen schlechten Service und kann damit auch kein gutes Produkt haben“, ist die langläufige Meinung der Kunden.

Service-Erwartungen am Telefon

Untersuchungen haben ergeben:

88% halten das Verhalten der Mitarbeiter am Telefon für sehr wichtig

85% erwarten eine hohe Motivation

der Mitarbeiter am Telefon

80% verknüpfen den Telefonservice

mit dem Image des Unternehmens

78% leiten aus dem Telefonverhalten

ihre Gesamtzufriedenheit ab

55% drohen bei schlechten Telefonservice mit Anbieterwechsel oder Auftragsentzug