

Kennen Sie Ihr Quality-Level?
Wir analysieren es für Sie.

Kennen Sie das?

Qualität war Ihnen bisher immer wichtig, jetzt verlangt Ihr Kunde aber, dass Sie Ihre Qualitätsbemühungen dokumentieren.

Oder sie erhalten einen neuen Auftrag vom Kunden, sollen jedoch innerhalb kürzester Zeit die Qualität systematisch verbessern.

Von Zeit zu Zeit ist es gut, einen externen Blick auf etablierte Systeme zu richten.

Sei es, um zu wissen, dass alles wie erwartet gut läuft, oder um gezielt weiterführende Qualifizierungsmaßnahmen zu planen bzw. einen neuen Impuls zu setzen.

Aber auch für die eigene Standortbestimmung ist ein externer Blick hilfreich:

Bin ich auf dem richtigen Weg? Gibt es vielleicht etwas, was ich übersehen habe?

Kann ich bestimmte Maßnahmen verkürzen oder ergänzen? Womit erreiche ich den größtmöglichen Erfolg?

Die Antwort auf diese und weitere Fragen erhalten Sie durch unsere Analyse.

Unser Vorgehen

Der operative Geschäftsbetrieb wird für einen Tag aus verschiedenen Perspektiven beobachtet und analysiert.

Die Analyse bezieht sich auf die Schwerpunkte:

- + Gesprächsqualität
- + Abläufe und Prozesse
- + Unterlagen

Monitoring von

- + Gesprächen und Gesprächstechniken
- + ausgewählten Mitarbeitern
- + Gesprächen mit unterschiedlichem Schwierigkeitsgrad

Beobachtungen

- + zur Handhabung benötigter Unterlagen
- + des Einsatzes von Leitfäden / Argumentationshilfen / Einwandbehandlung
- + allgemeiner Abläufe und Prozesse

Unser Angebot

MIT QUALITÄT INS JAHR 2011!

Vom 01.12.2010 bis zum 28.02.2011 bieten wir Ihnen unsere Analyse zum Aktionspreis von 990,00 Euro (zzgl. MwSt.) an.

Einzige Bedingung: Die Buchung muss bis zum 28.02.2011, die Durchführung der Analyse bis 31.03.2011 erfolgen. Nach den genannten Zeiträumen gilt der reguläre Preis i.H. von 1.900 Euro (zzgl. MwSt.).

Organisation

- Termine: nach Ihren Wünschen, spätestens bis 31.3.2011
- Teilnehmer: Mitarbeiter des Call- bzw. Servicecenters, Teamleiter, ggf. weitere Führungskräfte nach Absprache
- Dauer: 1 Tag - Analyse vor Ort
2-3 Stunden – Ergebnispräsentation, ca. eine Woche nach Analyse

Unsere Leistungen

- + Vorgespräch mit dem Auftraggeber zur
- + Vorstellung möglicher Optimierungs- und Qualifizierungsmaßnahmen, deren Realisierung und Erfolg (Erfahrungsberichte)
- + Zieldefinition und Feinabstimmung (Analyse)
- + Durchführung der Analyse
- + Die Ergebnisse der Analyse werden durch das bfkm aufbereitet und in einer Ergebnis-Präsentation vor Ort besprochen.
- + Schriftliche Zusammenfassung der Ergebnisse

Buchung

bfkm fingerhut+seidel, maxi gamisch
philipp-müller-straße 9 · 06110 halle
tel +49 345 682 39 23 · maxi.gamisch@bfkm-halle.de