

In meinem Fachbeitrag vom 12.02.2022 habe ich über die fünf wichtigsten KPI's und deren Vorteile im Vertriebsinnendienst geschrieben.

In meinen folgenden fünf Beiträgen widme ich mich jeder einzelnen KPI im Detail und gebe Ihnen alle notwendigen Informationen für die Einführung, Überprüfung und sinnvolle Nutzung in Bezug auf die Weiterentwicklung einer positiven Customer Journey.

Definition:

Der Customer Satisfaction Score (zu Deutsch „Kunden-Zufriedenheits-Rate“) gibt an, wie zufrieden Ihre Kunden mit Ihrer erbrachten (Dienst-)Leistung im Kundenservice sind.

Technische Voraussetzung:

Grundlage sind wie bei jeder Kennzahl erhobene Daten. Diese können Sie sowohl in einer schriftlichen wie auch mündlichen Befragung Ihrer Kunden am Ende des Kontaktes erheben. Je mehr Kunden teilnehmen, je präziser wird das Ergebnis. Ob Sie händisch Mails versenden oder einen automatisierten Prozess implementieren bleibt Ihnen überlassen.

Datenerhebung:

Neben gezielten Fragen sollten Sie Ihren Kunden zur Beantwortung klar abgegrenzte Bewertungskriterien (angelehnt an Schulnoten) zur Verfügung stellen. Diese lassen sich später eindeutig auswerten, im Gegensatz zu freien Texten. Aber auch hierfür können Sie am Ende dem Kunden mit einem Kommentar-Feld noch Gelegenheit geben.

Beispiele für mögliche Fragen in Ihrer Kundenzufriedenheit und eine Bewertungs-Skala:

- Wie zufrieden waren Sie mit unserem Kundenservice?

1 2 3 4 5
Sehr zufrieden Zufrieden Neutral Unzufrieden Sehr unzufrieden

- Konnte unser Kundenservice Ihr Problem lösen?

1 2 3 4 5
Zu 100% Zu 75% Zu 50% Zu 25% Gar nicht gelöst

- Wie schnell konnten wir Ihr Anliegen abschließend bearbeiten?

1 2 3 4 5
Schneller als erwartet Gemäß meiner Erwartung Gerade noch so ok Viel zu langsam Katastrophe

Berechnung:

Die Anzahl der zufriedenen Kunden, die in der Befragung 1 oder 2 angegeben haben, wird geteilt durch die Anzahl aller Antworten auf diese Frage. Multiplizieren Sie dieses Ergebnis mit 100, erhalten Sie eine exakte Prozentzahl, den CSAT-Wert.

Zielsetzung:

Setzen Sie sich auf jeden Fall realistische Ziel für eine Verbesserung des CSAT Wertes. Rom ist auch nicht an einem Tag erbaut worden! 😊

Sie möchten das Kundenerlebnis auch positiv entwickeln und mit Ihrer ersten KPI starten?

📧 Dann schreiben Sie mir gerne **direkt** und wir sprechen drüber! 📧