



UNSER SERVICE FÜR SIE

Service-Assessment

Ist ihr Service wirklich gut genug, um damit Geld zu verdienen?

Guter Service kommt nicht von ungefähr. Guter Service braucht einen Plan. Wir helfen Ihnen einen für das Unternehmen maßgeschneiderten Plan aufzustellen und begleiten Sie bei der Umsetzung.

Service ist wichtig – diesem Fakt steht nichts entgegen. Was Service aber nun genau ist, ist nicht schnell und einfach zu erklären. Aus dem Englischen übersetzt ist Service etwas, das man (freiwillig) an jemanden anderen leistet. Konkret ist es eine Leistung an Kunden, die nicht an materielle Werte gebunden ist – aber damit verbunden werden kann. Gemeint ist jeder Bedeutung von Service. Zum Beispiel, dass man sich in der Zeit der Serviceleistung besonders um einen Kunden bemüht und so ein Kundenerlebnis entsteht.

Was ist guter Service?

Eine gute Serviceleistung ist es dann, wenn damit auch noch Geld verdient wird. Im Bereich des technischen Services ist das heute weit verbreitet und kaum anders bekannt. Service allgemein, also die frühere Gewinnung von Interessenten und die längere Kundenzufriedenheit sind Zeichen eines guten Services.

Was passiert beim Service-Assessment?

Für guten Services braucht es mehr als nur den Willen. Im Rahmen des Service-Assessments werden die sechs Dimensionen von Service erfasst und bewertet: Strategie, Kultur, Kompetenz, Netzwerk, Ressourcen, Prozess. Die Erfassung des Reifegrades erfolgt mittels strukturierter Interviews mit 4-6 Vertretern aus ihrem Unternehmen.

Welchen zeitlichen Aufwand muss man planen?

Je Interviewpartner werden zwischen 70 und 100 Minuten benötigt. Die gemeinsame Abschlussbesprechung dauert ca. 90 Minuten.

Welche Kosten fallen für das Unternehmen an?

Die Kosten für die oben beschriebene Leistung belaufen sich auf 750€ netto zzgl. Reisekosten und Spesen.

Was passiert nach dem Service-Assessment?

Das Ergebnis des Assessments soll Ihnen als Startpunkt für die Weiterentwicklung ihrer Service-Qualität dienen. Als Mechatronik-Cluster unterstützen wir Sie bei der Suche nach geeigneten Partnern, beim Lukrieren von Fördermitteln oder bei der Auswahl und Erstellung von Qualifizierungsmaßnahmen.

Service-Assessment „basic“

Ziel: Erfassung der Ist-Werte in den 6 Dimensionen des exzellenten Service

Wer: 3-6 Interviewpartner aus verschiedenen Positionen und unser Experte

Zeitaufwand: 1,5 Tage inkl. Interviews und Nachbesprechung

Kosten: EUR 750,- exkl. MwSt., Reisekosten und Spesen

Ergebnis: Ist-Stand anhand von qualifizierten Interviews und Handlungsempfehlungen für ihre individuelle Umsetzung.

Ihr Ansprechpartner: Ing. DI(FH) Wolfgang Steiner,
wolfgang.steiner@biz-up.at / +43-664-8834 739

Das Service-Assessment-Tool ist eine Entwicklung der Wirtschaftskammer Oberösterreich und wird in Kooperation mit dem Mechatronik-Cluster angeboten!