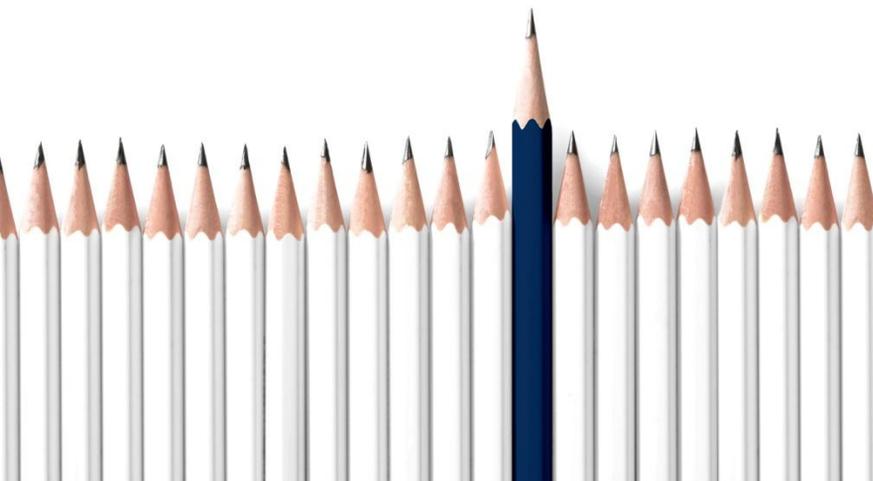


SERVICE OPTIMIZER[©]

SERVICEQUALITÄT MESSEN UND
BEGEISTERUNG SCHAFFEN

Konzept & Markt GmbH
Bischof-Blum-Platz 2
D-65366 Geisenheim

+ 49 (0) 6722 750 34 10
www.konzept-und-markt.com



Kundenbindung nachhaltig mit hervorragenden Serviceleistungen sichern!

- 1 **Messung** der Erwartung und der Wahrnehmung Ihrer Kunden an Ihre Serviceleistungen
- 2 **Identifikation** von Belohnungs- und Bestrafungsleistungen sowie deren Treiberwirkung
- 3 **Ableitung von Servicezielen**, Controlling der Wirksamkeit und Sicherung der Kundenbindung

Einsatzmöglichkeiten

- ▶ Systematische Beobachtung und Controlling der Servicequalität.
- ▶ Entwicklung von Instrumenten zur Stärkung der Kundenbeziehung.
- ▶ Basis für Zielvereinbarungen und Bonusausschüttung.
- ▶ Kennziffern für das strategische Management.

Ihr Nutzen

- ▶ Aufdeckung und Gestalten von begeisternden und zukunftssträchtigen Leistungen.
- ▶ Identifikation von Basisleistungen und Beseitigung von irrelevanten und kostenintensiven Leistungen.
- ▶ Eindeutige und nachvollziehbare Handlungsempfehlungen.
- ▶ Ganzheitliche Betrachtung mittels der Kombination von unabhängigen Analysevarianten.

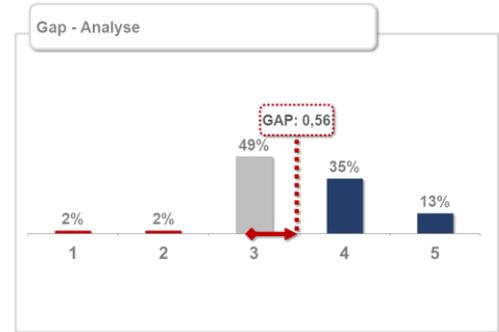


Mit Service Begeisterung schaffen



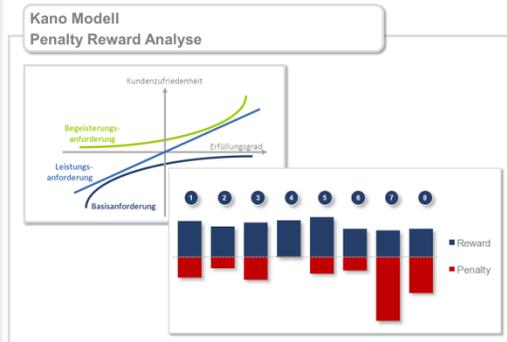
GAP-Analyse

- ▶ Definition der relevanten Untersuchungsbereiche innerhalb des gesamten Serviceportfolios.
- ▶ Berechnung der Nutzungsintensität bzw. der Wichtigkeit der Services.
- ▶ **Ziel:** In welchem Maße werden die Erwartungen der Kunden erfüllt und wie hoch ist die Bedeutung der Serviceleistungen?



Penalty Reward Analyse und Kano-Modell

- ▶ Messung der Treiberwirkung mittels Penalty Reward Analyse.
- ▶ Systematische Einordnung der Serviceleistungen entsprechend dem Kano-Modell in Basis-, Leistungs- und Begeisterungsmerkmale.
- ▶ **Ziel:** Welche Serviceleistungen müssen erbracht werden, welche lösen Begeisterung aus und welche können vernachlässigt werden?



Portfolio-Analyse

- ▶ Die Ergebnisse der verschiedenen Analysen werden im Portfolio verdichtet.
- ▶ Das Charakteristikum jeder einzelnen Serviceleistung ist unmittelbar erkennbar:
 - ▶ Bedeutung (Wichtigkeit/Nutzungsgrad)
 - ▶ Zufriedenheitsgrad (inkl. GAP)
 - ▶ Merkmal (Kano-Modell)
- ▶ **Ziel:** Unmittelbare Ableitung von Handlungsempfehlungen für spezifische Servicebereiche.

