

Qualität im Customer Service Center: Sind Sie fit für eine Zertifizierung?

Eine Zertifizierung nach der neuen Norm für Customer Service Center DIN EN 18295 klingt interessant, und allmählich wird der Druck im Markt auch spürbar.

Bleibt eine Frage: Wie viel Zeit und Einsatz kostet uns das? Und: Was fordert die neue Norm konkret? Erfüllen wir bereits alle Anforderungen, oder müssen wir nachbessern? Sollen wir dann nicht lieber gleich nach DIN ISO 9001 zertifizieren? Oder beides?

Wir können Ihnen diese Fragen beantworten: Mit der IQ-Standortbestimmung 18295 oder 9001.



Ihr Nutzen:

- Sie können einschätzen, wie viel Zeit und Entwicklungsaufwand eine Zertifizierung nach DIN 18295 oder DIN 9001 Sie kosten würde
- Sie bekommen einen exakten Bericht über vorhandene und fehlende Qualitätsfaktoren
- Sie erhalten ganz konkrete Informationen, wie Sie die Zertifizierungsreife erreichen können
- Sie können Ihren Investoren, Kaufinteressenten oder Private Equity Kapitalgebern eine präzise Darstellung der Service-Qualität in Ihrem Unternehmen geben – auch ganz ohne Zertifizierung



Ihre Investition

Nach zwei bis drei Tagen haben Sie den Überblick: Für Ihre IQ Standortbestimmung, in der wir Prozesse und Dokumente und den Erreichungsgrad der Normanforderungen analysieren, investieren Sie je Tag € 1.250,- zzgl. MwSt. und erhalten die Ablaufplanung, Ihren ausführlichen Bericht und eine detaillierte schriftliche Auswertung.

Noch Fragen?

Rufen Sie uns jederzeit gerne an!

bkr-callbusiness UG

Grindelweg 11a
20146 Hamburg
040 – 401 729 44
dialog@bkr-callbusiness.de
www.bkr-callbusiness.de

Deutschlandpartner der





Als AuditorInnen der beiden aktuellen Normen für Customer Service Center wissen wir, wonach wir in Ihrem Unternehmen schauen müssen. Wir analysieren Ihre Prozesse, blicken in Ihre Vorlagen und befragen Ihre MitarbeiterInnen: Nach zwei bis drei Tagen, je nach Größe Ihres Unternehmens, haben Sie den Überblick, wo Ihre Qualität steht. Ein ausführliches Feedback und schriftliche Auswertungen zeigen auf, wo Ihr Unternehmen zertifizierungsreif ist – und wo Sie noch nachbessern müssen.

Noch Fragen?

Rufen Sie uns jederzeit gerne an!

bkr-callbusiness UG

Grindelweg 11a
20146 Hamburg
040 – 401 729 44
dialog@bkr-callbusiness.de

www.bkr-callbusiness.de

Qualität im Customer Service Center: Sind Sie fit für eine Zertifizierung?

Wir können Ihnen diese Frage beantworten: Mit der IQ-Standortbestimmung 18295 oder 9001.

