



# Q- KUNDENKOMMUNIKATION

## KURZBESCHREIBUNG

Die Kommunikation mit Ihren Kunden sollte einfach und zielgerichtet sein. Vor allem sollte sie den Kundenbedürfnissen entsprechen. Durch die Anwendung der Checkliste Kundenkommunikation überprüfen Sie Ihr derzeitiges Vorgehen und bekommen neue Ideen und wichtige Hinweise, an welchen Stellen Sie sich verbessern können.

## ZIEL UND NUTZEN

- Sie analysieren Ihre Stärken und Schwächen im Bereich der Kundenkommunikation.
- Sie leiten praktische Verbesserungsmaßnahmen mit System ab.
- Sie motivieren und sensibilisieren Ihre Mitarbeiter durch eine aktive Einbindung.
- Sie bekommen von ServiceQualität Deutschland nach der Bearbeitung einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen.

## DIE CHECKLISTE KOMMUNIKATIONSANALYSE IST BESONDERS GEEIGNET FÜR...

- Alle Betriebe der touristischen Leistungskette sowie alle anderen Dienstleistungsbetriebe.
- Alle Betriebe, die sich systematisch verbessern wollen.
- Die Checkliste Kundenkommunikation ist besonders geeignet für Betriebe, die Ihre Kommunikation mit dem Kunden auf den neuesten Stand bringen wollen.

## TIPPS ZUR DURCHFÜHRUNG

- Bearbeiten Sie die Checkliste Kundenkommunikation zusammen mit den verantwortlichen Mitarbeitern oder bilden Sie ein Team.
- Drucken Sie die Checkliste aus. Jeder Mitarbeiter bearbeitet die Checkliste für sich.
- Anschließend besprechen Sie die Ergebnisse in einem Teammeeting und einigen sich auf ein Ergebnis, das im Online-Tool eingetragen wird.
- Entwickeln Sie im Team einfache und praktische Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenkommunikation.
- Nutzen Sie die Anleitung zur Durchführung der Checkliste im Online-Tool.
- Nach Abschluss der Bearbeitung bekommen Sie von ServiceQualität Deutschland einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen.

## BITTE BEACHTEN

- Sie haben für die Durchführung der Checkliste Kundenkommunikation nach Freischaltung im Online-Tool sechs Monate Zeit für die Bearbeitung.
- Die Checkliste Kommunikationsanalyse kann nach Abschluss der Bearbeitung im Online-Tool 12 Monate lang bei einer Zertifizierung angerechnet werden.

## PREIS

Preis bei Einzelkauf: 200,- € zzgl. MwSt.

Preis beim Paket-Kauf: Bei Kauf eines SQD-Paketes ist der Preis im jeweiligen Paket enthalten.