



NEWS ABONNIEREN



foto: Barbara Aigner und Andreas Konrad © Christian Dusek

Top Service Exzellenz Frühstück

„Wertewandel im Konsumentenkontakt der Österreichischen Post AG“

Das neue Post Kundenservice-Center im 21. Bezirk war Schauplatz des dritten Top Service Exzellenz Frühstücks mit dem Thema „Wertewandel im Konsumentenkontakt der Österreichischen Post AG“. Barbara Aigner, Initiatorin des Top Service Österreich Wettbewerbs, stellte in ihrem Intro die hohe Bedeutung von Servicequalität in den Fokus und analysierte, wie Unternehmen aufgestellt sein sollen, damit diese auch beim Kunden optimal ankommt. Damit Kundenorientierung zum Erfolg wird, muss sie zum einen in der Unternehmenskultur verankert, zum anderen vom Top Management gefördert und letztlich von allen gelebt werden. Dass Kundenorientierung sich rechnet, hätten die meisten Unternehmen bereits verstanden, so Aigner, ein Investment in Werte und Kunden steigert die Wiederkaufabsicht und damit klar den finanziellen Erfolg eines Unternehmens. Andreas Konrad gab in seinem Vortrag spannende Einblicke in die vielschichtigen Prozesse, die den Kunden und seine Bedürfnisse klar ins Zentrum des Handelns stellen und so den bereits initiierten Wertewandel im Konsumentenkontakt höchst erfolgreich vorantreiben. Zahlreiche Maßnahmen wie Steigerung der Effizienz durch modernste Informationstechnologien, Vereinfachung der Prozesse, innovative Personalplanung, künftige Kundenkommunikation über alle Kanäle sowie ein dynamisches Wartezeitsystem und die Entwicklung einer Wohlfühl-Filiale steigern nicht nur die Kundenzufriedenheit nachweislich, sondern fördern auch das frische Image des Unternehmens. Mit durchschnittlich 450.000 registrierten Kundenkontakten pro Tag hat die Österreichische Post somit viele Chancen für positive Kundenerlebnisse und einen unglaublich hohen Multiplikator, erklärte Konrad resümierend.

Mit dabei: Milosch Alexander Godina, COO von Tele2Tekocommunication, Robert Hebenstreit, COO von Santander Consumer Bank, Jörg Alpers von Hutchison Drei Austria, Sabine Zotter von der Generali Versicherung, Martina Thek von Kapsch BusinessCom, Sasa Djordjevic von VAMED-KMB, Christoph John von Smatrics, Wolfgang Klaushofer von CPB SOFTWARE AG, Eva Maria Leitner und Patrick Krückeberg, beide von DHL Express Austria, Susanne Blaha von A1 Telekom Austria AG, Christoph Pongratz von D.A.S. Rechtsschutz, Oliver Strobl von der tabaccoland Handels GmbH, Annika Wolf von PHH Rechtsanwälte sowie **Maria Bürger von Qualysoft.**

www.top-service-oesterreich.at



Foto-Galerie

Österreichische Post AG präsentierte ihre Erfolgsfaktoren im Kundenservice beim Top Service Exzellenz Frühstück

diese Story versenden