

18.06.2009 - 16:00 Uhr

SQS und YukonDaylight lancieren Best Practice für Customer Service

Reinach (ots) -

Ein guter Kundenservice erhöht nachweislich die Kundentreue und wird trotzdem in vielen Unternehmen stiefmütterlich behandelt. Die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS)¹ und YukonDaylight² lancieren deshalb anlässlich des Swiss CRM Forum³ vom 18. Juni 2009 die Norm für Best Practice in Kundenservice Organisationen.

Ziel des Zertifikats ist es, allgemeingültige Standards für Kundenservices, Callcenter, Service Centers und Helpdesks zu etablieren und damit Unternehmen zu befähigen, operationelle Exzellenz im Kundenservice zu erzielen. Das Label baut dabei auf ISO 9001 und dem Normentwurf EN15838 für Customer Service Centers auf.

Das auf den Aufbau und die Optimierung von internen und externen Service-Organisationen spezialisierte Unternehmen YukonDaylight bringt eine jahrelange praktische Erfahrung im Management von Kundenservice-Prozessen mit. Und die Zusammenarbeit mit SQS verbindet zwei Kernkompetenzen: Die Kundenservice-Kompetenz von YukonDaylight sowie die neutrale und strukturierte Audit-Methodik der SQS.

Tom Buser, Managing Partner von YukonDaylight: "Wir beobachten seit einigen Jahren eine Tendenz hin zur Industrialisierung von Dienstleistungen. Insbesondere im Kundendienst stellen Kunden hohe Erwartungen an die Zuverlässigkeit und Professionalität der Services." Laut Buser soll das Best Practice Label Unternehmen helfen sich im Service am Kunden optimal aufzustellen.

Felix Müller, Mitglied der Geschäftsleitung der SQS: "Das Zertifikat ergänzt unser Angebot im Kundenservicebereich. Dieses zeichnet sich durch eine konsequente Neutralität und einer Orientierung an allgemein anerkannten Standards aus." Laut Müller besteht für Unternehmen, die das Best Practice Zertifikat für Customer Service anstreben, die Möglichkeit, gleichzeitig die ISO 9001 und die EN 15838 Norm zu erfüllen und sich damit optimal für den Wettbewerb im Service-Bereich zu rüsten.

Kontakt:

YukonDaylight AG
Tom Buser, Managing Partner
Mobil: +41/79/340'15'64
E-Mail: tom.buser@yukondaylight.com

Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS)
Felix Müller, Mitglied der GL
Mobil: +41/44/310'26'06
E-Mail: felix.mueller@sq.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100013626/100585355> abgerufen werden.