



Call Center from **O**dyssey to **Q**uality

PRESSE BOX

Veröffentlicht in der Pressebox am 27.4.2009

Neues Buch von Jacqueline Irrgang: **Leitfaden Kundenservice**



Leitfaden Kundenservice:

Klar, der Kunde ist König, steht im Fokus – immer und überall. Doch zu mehr als einem vollmundigen Versprechen reicht es bei vielen Unternehmen in Wirklichkeit nicht. In Verdrängungsmärkten kommt dies einer Todsünde gleich.

Das Schlagwort vom „exzellenten Service“ wird Wirklichkeit:

Mit zahlreichen authentischen Beispielen aus der Unternehmensrealität veranschaulicht die Autorin, was schief läuft im Kundenserviceland Deutschland – um schließlich in einer anschaulich – prägnanten Sprache zu zeigen, wie ein Unternehmen seinen Kunden Service von A bis Z bietet.

Überzeugend wird in dem Buch für die Einrichtung eines Kundenservice-Centers plädiert: Schritt für Schritt wird dabei dargestellt, wie ein Unternehmen durch intelligente Kundenorientierung und kluge Service-Strategien seine Kunden nicht nur zufrieden stellt, sondern begeistert.

Permanente Qualitätssicherung, auf Kunden zugeschnittene Prozesse und vor allem qualifiziertes Personal: Das sind einige der wichtigsten Erfolgsfaktoren dieses Buches. Der *Leitfaden Kundenservice* hilft, das Denken und Handeln aller Führungskräfte und Mitarbeiter systematisch auf die Kernkompetenz „Kundenservice“ zu fokussieren.

- Das Buch vermittelt, wie guter Service über alle Phasen des Kundenkontakts im Unternehmen aufgebaut werden kann. Systematisch und Schritt für Schritt.
- Wie ist ein Kundenservice-Center organisiert? Wie wird Qualität sichergestellt? Welche Strategien biete ich welchen Kunden? Wie werden Mitarbeiter qualifiziert? – Auf alle wichtigen Fragen liefert das Buch knapp und kompetent Antwort.

CCQ – Call Center Quality

Jacqueline Irrgang

Mobil: +49(0)177 7666660

Email: j.irrgang@ccq.de

Web: www.ccq.de