

C-R-Q/Quality Checks

Beobachtungsverfahren für die Messung von Mitarbeiterverhalten

Für MA in Verkauf/Vertrieb und Service, interne Dienstleister
Einsatzbereiche PE, OE, TQM, QMS, ISO

C-R-Q/Quality Checks dokumentieren und analysieren das Verhalten von Mitarbeitern im Kundenkontakt. Sie liefern objektive Grundlagen für gezielte Verbesserungsmaßnahmen, Erfolgskontrollen und Qualitätsnachweise.

Konzept

Verhalten im Kundenkontakt lässt sich trainieren, bestimmte Formulierungen und Regelungen lassen sich vorgeben.

Doch wird das auch wirklich umgesetzt? Und wenn es umgesetzt wird, ist das dann noch authentisch für den Kunden?

Wie kann man das am besten überprüfen?

Mit offener oder verdeckter Beobachtung, also mit sog. Monitoring oder Mystery-Verfahren? Und wer soll die Beobachtungen durchführen: Testkunden, Vorgesetzte, erfahrene Trainer oder reale Kunden?

Diese Fragen lassen sich nicht pauschal beantworten, sondern nur im Einzelfall. Jedes Verfahren hat spezifische Vor- und Nachteile, deshalb werden sie auch häufig kombiniert.

Das bedeutet jedoch nicht, dass man immer alles neu entwickeln muss, oder verschiedene Beobachtungsergebnisse nicht vergleichbar sein können.

C-R-Q/Quality Checks werden projektspezifisch konfiguriert, basieren jedoch auf den universellen **C-R-Q-Verhaltenskriterien**.

Gleich also, bei wem durch wen oder in welcher Form die Beobachtungen angestellt werden, sie basieren stets auf den gleichen Kriterien.

Anwendung und Nutzen

Bei den **C-R-Q/Quality Checks** können Sie entscheiden, welche Beobachtungsmethode(n) für Ihre Zwecke optimal ist bzw. sind und wer diese Beobachtungen für Sie durchführen soll, im Telefonservice vielleicht ein Call Center, mit dem Sie bereits zusammenarbeiten.

Wir trainieren die Beobachter auf die Durchführung objektiver Beobachtungen und die Kriterienanwendung und werten die Beobachtungsdaten für Sie aus.

Sie erhalten - gegliedert nach den festgelegten Untersuchungseinheiten und entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen anonymisierte - Ergebnisreports. Damit können Sie

- Ihren Auftraggebern und Endkunden Ihr Qualitätsniveau dokumentieren
- Fehlentwicklungen aufspüren, bevor der Kunde sie bemerkt
- Verbesserungsbedarf lokalisieren und Stärken erkennen
- konkrete Verbesserungsmaßnahmen ableiten und gestalten
- Erfolge und Wirkungstiefe solcher Maßnahmen nachweisen
- interne und externe Vergleiche anstellen und statistisch absichern

Sie erhalten Auswertungsreports im Hardcover, PDF-Druckdatei und ein Hypertextdokument mit Grafiken und Schnell-Navigation, präsentationsfähig und geeignet zur Veröffentlichung im Hausnetz (Intranet).

Natürlich realisieren wir jede Art von Sonderwünschen und bieten rund um die Anwendung unserer C-R-Q/Tools vielfältige Dienstleistungen von der Projektierung bis zu Umsetzungsempfehlungen.

Durchführung

- offene oder verdeckte Verhaltensbeobachtung
- im realen Kundenkontakt, im Training, als Simulation
- durch Realkunden, Testkunden, Führungskräfte, Experten

Stichwort: Stichprobe

Wann ist eine Stichprobe repräsentativ?

Zum einen, wenn sie tatsächlich aus dem Bereich entstammt, über den man Aussagen treffen will (das hört sich leichter an, als es wirklich ist).

Zum anderen dann, wenn sie ausreichend groß ist, um die Bandbreite dessen, was in Wirklichkeit geschieht, auch richtig widerzuspiegeln. Auch dieser Aspekt wird oft völlig unterschätzt: Wenn z.B. die Beratungsqualität einer Hotline sehr unterschiedlich ausfällt und man dies genau dokumentieren und gegen zufällige Einflüsse absichern muss, sind sehr hohe Stichprobengrößen erforderlich. Das verursacht natürlich hohe Kosten und produziert z.B. bei Testanrufen auch noch merkliche Zusatzbelastung an der Hotline.

Für einen Einstieg in ein Trainingsprojekt reichen oftmals nur wenige Beobachtungen z.B. durch einen Experten. Auch wenn dies nicht repräsentativ ist, finden sich dennoch viele Hinweise für die Trainingsplanung.

Wenn die Trainings dann nicht nur zu einer besseren, sondern auch zu einer einheitlichen Qualität, einer geringen Streuung, geführt haben, ist es wesentlich kostengünstiger, statistisch abgesicherte Qualitätszahlen zu erheben.