

PROZESSBESCHREIBUNG

Wie nehmen Sie am KVA Mitarbeiter-Award 2011 teil?

- Sobald Sie sich zum KVA Mitarbeiter-Award 2011 angemeldet, die Teilnahmebedingungen und den Verhaltenskodex unterzeichnet haben, können Sie mit der Ausgabe der Fragebögen an Ihre Mitarbeiter im Service beginnen.
- Die Teilnahmegebühr (=Selbstkosten des KVA) beträgt für Nichtmitglieder € 980,- (+ 20% MwSt), für KVA-Mitglieder € 490,- (+ 20% MwSt). Die Teilnahmegebühr für beides, den KVA Service Award und den KVA Mitarbeiter-Award beträgt € 930,-. In der Teilnahmegebühr sind folgende Leistungen inkludiert: Abwicklung, laufende Informationen, Porto, Nachporto der retournierten Fragebögen bzw. online Variante, Erfassung, Auswertung, graphische Darstellung, Vergleichswerte.
- Sie entscheiden, ob Sie Ihre Mitarbeiter online oder schriftlich befragen möchten. Sie erhalten per Email einen standardisierten Fragebogen, den Sie mit Ihrem Firmennamen und Ihrem Logo versehen. Dadurch wird jeder retournierte Fragebogen eindeutig Ihrem Unternehmen zugeordnet. Der Fragebogen darf nicht geändert werden! Gleichzeitig erhalten Sie ein Musterbegleitschreiben an Ihre Mitarbeiter, das Sie lediglich auf Ihr Briefpapier gedruckt, mit Ihren Daten aktualisiert, versenden.
- Um den Mitarbeitern das Retournieren der Fragebögen so einfach wie möglich zu machen, übergeben Sie jeden Mitarbeiter den Fragebogen, das Begleitschreiben, sowie das Rückantwortkuvert. Der Mitarbeiter sendet den Fragebogen portofrei zurück. Für diesen Zweck erhalten Sie vom KVA vorgedruckte Rückantwortkuverts. Die Mitarbeiter senden die Fragebögen direkt an die Koordinationsstelle des KVA Award. Bei der online Variante laden Sie Ihre Mitarbeiter per Email ein, den elektronischen Fragebogen auszufüllen. Der ausgefüllte Fragebogen wird sowohl im System erfasst als auch direkt an Sie weitergeleitet.
- Der Fragebogen zur Mitarbeiterbefragung muss an alle relevanten Kundendienstmitarbeiter ausgehändigt werden. Es ist zulässig KD-Inndienstmitarbeiter/innen und Führungskräfte in die Befragung zu integrieren. Selektionskriterien sind unzulässig.
- Der Einsendeschluss der Fragebögen ist der 30.11.2011. Es werden nur Fragebögen in die Auswertung aufgenommen, die bis zu diesem Datum eingegangen sind.
- Geben Sie der KVA Koordinationsstelle bei Abschluss der Befragung die Anzahl der übergebenen Fragebögen bekannt, damit eine exakte Rücklaufquote errechnet werden kann.
 - Um ein valides, vergleichbares Ergebnis zu erzielen, müssen pro Unternehmen mindestens 25% der befragten Mitarbeiter bzw. mindestens 6 Fragebögen bis 31.11. 2011 retourniert werden.
 - Die Fragebögen werden bei der Koordinationsstelle des KVA gesammelt und von einer externen Stelle vertraulich ausgewertet. Nach der Auswertung werden die Fragebögen an die Unternehmen retourniert.



- Jedes Unternehmen erhält seine eigene Auswertung, und kann diese mit den anonymen Einzelbewertungen der anderen Unternehmen, vergleichen. Sie erkennen, wie Sie im Vergleich zu den anderen stehen und auf welche Faktoren Ihre Kunden am meisten Wert legen. Basierend auf diesen Ergebnissen entscheiden Sie, welche Maßnahmen Sie zur Erhöhung der Mitarbeiterqualität ergreifen.
- Die im Rahmen des KVA Mitarbeiter Award erhaltenen Benchmarks sollen als Initialzündung zur „Aktiven Mitarbeiterorientierung im Service“ dienen. Der KVA organisiert Erfa-Gruppen zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit. Sie sind herzlich eingeladen, an diesen Erfa-Gruppen teilzunehmen. Zweck dieser Treffen ist der Erfahrungsaustausch und Maßnahmen zur Verbesserung der Mitarbeiterqualität zu diskutieren.

Für weitere Informationen steht Ihnen der Projektleiter des KVA Mitarbeiter-Award, Hr. Günter Ertl MBA, gerne zur Verfügung: ☎ 0664 / 1255788, Email: guenter.ertl@kva.at.