



Projektbeschreibung

KVA ServiceEXCELLENCEzertifikat

Warum ein KVA ServiceEXCELLENCEzertifikat?

- Der KVA hat langjährige Service - Erfahrung, Kompetenz in Österreich
- Einzige branchenunabhängige Plattform für Service in Österreich
- Mehrjährige Durchführung von Kundenbefragungen – Vergabe der Service – Awards
- Unterstützung für Serviceleiter
- Excellentes Service muss eine Unterscheidung am Markt haben und publiziert werden
- Neue wichtige Serviceleistung des KVA für die Mitglieder wird vom KVA auch gestützt (Mitgliedsbeiträge!)
- Mediale Unterstützung bei der Vermarktung des KVA - **Service EXCELLENCE zertifikat**
-

Nutzen für das teilnehmende Unternehmen und den Kundendienst selbst

- Imageerhöhung des Unternehmens und vor allem des Kundendienstes am Markt – Motivation für Mitarbeiter
- Steigerung des internen Stellenwertes
- Weitere Steigerung der Servicequalität und Impulse für Organisationsoptimierung durch professionelle Auditierung
- Vergleich mit anderen „Serviceleadern“
- erfolgreichere Vermarktung der eigenen Serviceleistungen
- Imageerhöhung durch Auszeichnung für mediale Vermarktung
- Differenzierung zu den Mitbewerbern
- KVA Beitrag zur Erhöhung der allgemeinen Servicequalität in Österreich



Vorgehen

- KVA stellt Projektunterlagen zur Verfügung
- Teilnahme an KVA Kundenbefragung verpflichtend
- KVA übergibt Unterlagen zur Selbsteinschätzung des Kundendienst und wertet diese aus
- KVA führt 4 - stündiges Audit durch und bespricht Veränderungen mit Serviceleiter (vertraulich)
- Bericht an Serviceleiter mit Ergebnis und Vorschlägen
- Benchmarks mit anderen Organisationen
- Erteilung der Auszeichnung – Auslobung beim Kongress
- Berechtigung zur Vermarktung – mediale Hilfe durch KVA

Ihre Investition:

- Anmeldegebühr und Versand der Erhebungsunterlagen
- Fragebogen, Rücksendung und Teilnahmebewertung
- KVA Kundenbefragung (460,- KVA Mitglieder, nicht enthalten)

- Audit 4 Stunden einschl. Auswertung und Maßnahmenvorschläge
- Erteilung Auszeichnung
- Mithilfe bei medialer Vermarktung

Gesamtpreis	€ 1900,-
(enthaltene KVA Stützung	€ 380,-)
Erneuerung der Auszeichnung nach 3 Jahren	€ 350,-



Flankierende Leistungen des KVA

- ✓ Teilnahme an Pressekonferenzen, Vorträge
- ✓ Interne Präsentationen oder Vorträge
- ✓ Umsetzungsbegleitung
- ✓ Beratungsleistungen

Pro Stunde: € 140,-

zzgl. MwSt., Spesen für An- und Abreise außerhalb von Wien, Nächtigung und Verpflegung

Wir würden uns freuen, Sie als erstes Unternehmen mit dem

KVA ServiceEXCELLENCEzertifikat

auszeichnen zu dürfen.

KVA Kundendienstverband Österreich

Herbert Vock
KVA Geschäftsführung