

Projekt: Check and Reflect
Branche: Telekommunikation

Ausgangslage: Ein bundesweit aufgestellter Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen berät in Geschäften vor Ort private Endkunden. Ziel dieser Gespräche ist der Abschluss eines Dienstleistungsvertrages.

Eingangsthese: Die fachlich gute Beratung wird nicht ausreichend in Vertragsabschlüssen überführt. Die Verkäufer arbeiten in Ihren Beratungsgesprächen nicht ausreichend auf den Vertragsabschluss hin.

Zielstellung: Ermittlung des tatsächlichen Grundes für die geringe Abschlussrate sowie Entwicklung eines Lernprogramms für Mitarbeiter, um gezielt Hilfestellungen zu leisten in den jeweils festgestellten Problemgebieten.

Lösung:

- Phase 1: Service Screening: Ermittlung der erfolgs- und abschlussrelevanten Servicefaktoren über ein standardisiertes Screeningverfahren.
- Phase 2: Entwicklung eines Serviceleitfadens, der sich auf die ermittelten relevanten Servicefaktoren konzentriert, die in eindeutiger Korrelation zum Abschlusserfolg stehen.
- Phase 3: Durchführung bundesweiter Workshops auf verschiedenen Hierarchieebenen, um das Führungsteam sowie die Mitarbeiter von den Zielen zu überzeugen. Unterstützung durch Handouts: „Unsere Servicestandards: 30 Schritte – Kundenwünsche lesen lernen“, „Learn and Act: Wie schließe ich eine Beratung erfolgreich ab?“ sowie „Ich werde getestet, wie verhalte ich mich richtig?“.
- Phase 4: Zusammenstellung eines zielgruppengerechten Testerteams. Der Fokus der Auswahlkriterien lag auf fachliche Vorerfahrung sowie Kommunikationsskills, persönliche Schulung der Testpersonen an fünf Standorten in Deutschland.
- Phase 5: Mitarbeiter in den Geschäften bewerten sich selber nach Kundenkontakten anhand des Serviceleitfadens. Diese Fragebögen werden anonymisiert auf Teamebene erfasst und ausgewertet.
- Phase 6: Einzelne Testpersonen besuchen anonym die Geschäfte und lassen sich beraten. Unmittelbar nach Verlassen des Geschäfts füllt der Tester den Fragebogen aus, geht zurück in das Geschäft, gibt sich als Tester zu erkennen und bespricht mit dem Getesteten

das Ergebnis. Am Ende dieses Reflektionsgesprächs unterschreiben beide den Fragebogen.

Resultat: Sämtliche Daten aus der Selbstbewertung und aus den externen Bewertungen werden statistisch ausgewertet. Das Gesamtprojekt erstreckt sich über einen Zeitraum von drei Monaten, sodass eine erste Entwicklungstendenz messbar ist. In Workshops werden teamindividuell die Ergebnisse besprochen und gemeinsame Ziele vereinbart.