

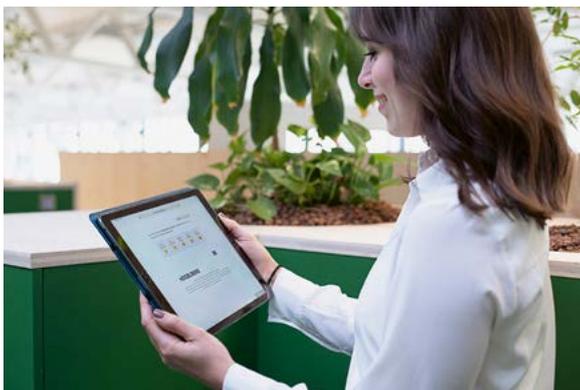
Online- Befragungs- system misst Leistungs- versprechen

Die Heidelberg Schweiz AG hört ihren Kunden genau zu und will deren Bedürfnisse verstehen. Seit jeher steht die landesweit abgestützte Organisation mit den Kunden in einem regen kommunikativen Austausch.

Jetzt erweitert die Heidelberg Schweiz AG die Kommunikation um ein neues wichtiges Element. Ab dem 1. April haben Kunden die Möglichkeit, die Qualität der Serviceleistung zu bewerten, sobald ein Service-Einsatz abgeschlossen ist.

Die Bewertung beruht auf einem einfachen Prinzip und beansprucht lediglich zwei bis drei Minuten Zeit. Dazu wird im Anschluss an einen Service-Einsatz – sofern autorisiert – automatisch eine E-Mail an den Kunden verschickt. Die Heidelberg Schweiz AG setzt das Befragungssystem dosiert ein. Kunden werden nur alle dreissig Tage gebeten, die Serviceleistungen der Heidelberg Schweiz AG zu bewerten.

Die Onlinebefragung hilft der Heidelberg Schweiz AG, ihr Leistungsversprechen zu messen, stetig an der hohen Qualität der Serviceleistungen zu arbeiten und sie den Kundenbedürfnissen gemäss zu verbessern. Eine wichtige Lücke in der Kommunikation im digitalen Zeitalter ist geschlossen. Die Kunden rücken noch stärker als bisher ins Zentrum einer partnerschaftlichen, in die Zukunft gerichteten Zusammenarbeit.



Eine Onlinebefragung hilft der Heidelberg Schweiz AG, ihr Leistungsversprechen zu messen und stetig an der hohen Qualität der Serviceleistungen zu arbeiten.