

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>7</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Fragen zum Kundenservice</b> .....	<b>12</b>
Was ist Kundenservice – und warum soll ich ihn überhaupt anbieten? .....	<b>12</b>
Wieso benötigt ein Unternehmen eine Vision? .....	<b>16</b>
Wer sind meine Kunden? .....	<b>19</b>
Welche Service-Strategie biete ich welchen Kunden? .....	<b>21</b>
<b>2. Fragen zur Organisation des Kundenservice</b> .....	<b>25</b>
Wie ist ein Kundenservice-Center organisiert? .....	<b>25</b>
Warum braucht ein Kundenservice-Center Prozesse? .....	<b>32</b>
Wie wichtig ist Qualität und wie stelle ich sie sicher? .....	<b>41</b>
Mit welchen Kennzahlen wird die Qualität überprüft? .....	<b>57</b>
Wie viel Technik braucht ein Kundenservice-Center? .....	<b>65</b>
<b>3. Fragen zum Personal</b> .....	<b>72</b>
Welche Mitarbeiter braucht ein Kundenservice-Center? .....	<b>72</b>
Wie finde ich die „richtigen“ Mitarbeiter? .....	<b>75</b>
Wie binde ich die Mitarbeiter langfristig an das Unternehmen? .....	<b>90</b>
<b>4. Outsourcing von Kundenservice-Centern</b> .....	<b>100</b>
Was ist Outsourcing? .....	<b>100</b>
Wie ist ein externer Dienstleister organisiert? .....	<b>102</b>
Wie wähle ich einen externen Dienstleister aus? .....	<b>104</b>
Wie steuere ich den externen Dienstleister? .....	<b>108</b>
Ist das komplette Auslagern des Kundenservice wirklich sinnvoll? .....	<b>114</b>

<b>5. Backsourcing: Zurück ins Unternehmen</b> .....	<b>119</b>
Wie gliedere ich den Kundenservice wieder ein? .....	<b>119</b>
Wer bietet bei der Wiedereingliederung Unterstützung? .....	<b>125</b>
Wie werden die Kundenserviceprozesse in die vorhandenen Unternehmensprozesse integriert? .....	<b>132</b>
<b>6. Die 20 wichtigsten Merksätze auf einen Blick</b> .....	<b>143</b>
<b>Schlusswort</b> .....	<b>146</b>
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>149</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>150</b>
<b>Die Autorin</b> .....	<b>152</b>