

# Inhaltsverzeichnis

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

<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>