

Hallo. Bonjour.  
Bonjour. Hola.  
Hola! Hello.



**Wir haben uns umgehört:  
most wanted desires  
im Customer Service**

**Eine empirische Methode der  
qualitativen Interviewführung**



## most wanted desires im Customer Service

### Eine empirische Methode der qualitativen Interviewführung

#### Vorgehensweise

TDM hat über das Medium LinkedIn eine empirische Methode der qualitativen Interviewführung an 600 Kontakte durchgeführt. Hierbei haben wir uns für ein narratives Interview entschieden, das auf eine offene, weitestgehend unstrukturierte Befragung abzielt. Bei dieser unstrukturierten Interviewform muss in der Regel kein Leitfaden erstellt werden. Fast alle Befragten weisen aufgrund ihrer Biographie ein hohes Maß an Wissen und Erfahrungen im Customer Service auf.

#### Merkmale eines qualitativen Interviews

- Fragenkatalog ist flexibel
- Frei formulierte Antworten
- Auswertung: Transkription und Interpretation
- Analyse von Einzelfällen
- Transparenz, Intersubjektivität und Reichweite

Auf Anfrage stellen wir Ihnen gern einen Auszug aller Antworten unserer Befragungen anonymisiert zur Verfügung.

#### Offene Fragestellung:

Hallo Vorname,  
was ist ein wirklich guter Kundenservice? Aktuell arbeiten wir an einer Umfrage über die most wanted desires im Customer Service-Sektor und daher würde ich mich sehr über eine Antwort von Dir freuen.  
Viele Grüße  
Ramona Wolff  
ramona.wolff@tdm.de  
0172-4480225

#### Zusammenfassung

Guter Kundenservice umfasst eine Vielzahl von Aspekten, die sowohl traditionelle Werte als auch moderne Technologien einbeziehen. Die wichtigsten Prinzipien lassen sich in den folgenden Kategorien zusammenfassen:

##### **\*\*Proaktivität und Ehrlichkeit:\*\***

- Kundenservice sollte proaktiv sein und auch schlechte Nachrichten offen kommunizieren. Ehrliche Kommunikation, sowohl intern als auch extern, schafft Vertrauen und Transparenz.

## most wanted desires im Customer Service

### Eine empirische Methode der qualitativen Interviewführung

## Zusammenfassung

### **\*\*Individuelle Betreuung:\*\***

- Der Service muss auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden eingehen und personalisierte Lösungen anbieten. Dies erfordert ein tiefes Verständnis der Kundenbedürfnisse und -erwartungen.

### **\*\*Lösungsorientierung:\*\***

- Der Fokus sollte auf der Lösung von Problemen liegen, anstatt starr an Prozessen festzuhalten. Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind entscheidend, um die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

### **\*\*Einbindung des Kunden:\*\***

- Kunden sollten aktiv in den Lösungsprozess eingebunden werden. Dies fördert die Kundenzentrierung und stärkt die Beziehung zwischen Kunde und Unternehmen.

### **\*\*Emotionale Interaktion und Menschlichkeit:\*\***

- Trotz des Einsatzes von KI und Automatisierung bleibt die zwischenmenschliche Interaktion unerlässlich. Echte Nähe und emotionale Bindung können nur durch menschlichen Kontakt erreicht werden, was insbesondere im B2B-Kontext wichtig ist.

### **\*\*Effizienz und Geschwindigkeit:\*\***

- Hohe Erreichbarkeit, kurze Wartezeiten und schnelle, unkomplizierte Hilfe sind wesentliche Merkmale eines guten Kundenservices. Dies erfordert gut koordinierte Kommunikationskanäle und eine hohe Reaktionsfähigkeit.

### **\*\*Mitarbeiterkompetenz und Innovation:\*\***

- Kompetente Mitarbeiter, die regelmäßig weitergebildet werden und über die nötigen Fähigkeiten verfügen, sind unverzichtbar. Gleichzeitig muss der Kundenservice kontinuierlich weiterentwickelt und innovativ gestaltet werden, um den steigenden Anforderungen gerecht zu werden.

### **\*\*Einsatz von KI:\*\***

- Künstliche Intelligenz (KI) kann repetitive und zeitaufwendige Aufgaben übernehmen, wodurch Mitarbeiter entlastet werden und sich auf komplexere Kundenanliegen konzentrieren können. KI sollte jedoch als Unterstützung und nicht als Ersatz für qualifizierte Mitarbeiter dienen.

## most wanted desires im Customer Service

Eine empirische Methode der qualitativen Interviewführung

### Zusammenfassung

#### **\*\*Service als Marketinginstrument:\*\***

- Guter Kundenservice trägt maßgeblich zur Kundenbindung bei und kann als effektives Marketinginstrument dienen. Wiederkehrende Kunden gewinnt man durch Vertrauen und Qualität. Auch neue Generationen legen Wert auf guten Kundenservice.

#### **\*\*Statistische Erkenntnisse:\*\***

- 80% der Kunden sind unzufrieden mit der Erreichbarkeit.
- 70% der Kunden wechseln nach einem schlechten Service den Anbieter.
- 60% der Anrufer möchten nicht auf eine Mailbox sprechen.

#### **\*\*Kunden zu Fans machen:\*\***

- Der ultimative Zweck des Kundenservices ist es, Kunden zu begeisterten Fans zu machen, die das Unternehmen weiterempfehlen und eine langfristige Beziehung aufbauen.

Zusammengefasst haben wir 95 von 600 Anfragen mit weiterführenden Telefonaten durchgeführt. Ein wirklich guter Kundenservice basiert auf einer ausgewogenen Mischung aus technologischem Fortschritt und menschlicher Nähe, proaktiver und individueller Betreuung sowie einer lösungsorientierten und ehrlichen Kommunikation. Unternehmen, die diese Prinzipien verinnerlichen, schaffen eine positive und nachhaltige Kundenbeziehung.

Ihr Kontakt bei TDM:

**Ramona Wolff**  
Sales Manager

Käthe-Paulus-Str. 12  
D-31157 Sarstedt

ramona.wolff@tdm.de  
0172-4480225