

Thema: kabelplus GmbH**Autor:** Alexandra Gollubics-Prath

Zwei Mitarbeiterinnen von kabelplus im Kundencenter mit dem „HappyOrNot“-Terminal.

Foto: ScanLang

Gute Werte für „kabelplus“

Feedback | Zufriedenheit mit den Kundencentern des Multimedia-Anbieters ist groß, wie eine Messung über Smiley-Terminals zeigt.

Von Alexandra Gollubics-Prath

Farbe bekennen, heißt es seit zwölf Monaten für Kunden beim Verlassen der kabelplus-Kundencenter St. Pölten, Maria Enzersdorf und Eisenstadt: „Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch?“, ist auf einer Tafel zu lesen; als Antwortmöglichkeiten stehen vier verschiedenfarbige Smiley-Knöpfe zur Verfügung.

Über 4.600 Mal wurden diese bisher betätigt – 98 Prozent der

Kunden gaben dabei ein positives Feedback ab. Aufgefallen war ein derartiges Terminal kabelplus-Geschäftsführer Wolfgang Schäffer beim Besuch eines Handelsunternehmens und „ich wollte es auch bei unseren Kundencentern testen.“

Das Feedback-System verschickt täglich die Ergebnisse an die Mitarbeiter der Servicestandorte per E-Mail und ermöglicht somit, „dass wir die Wahrnehmung unserer Kunden besser

verstehen,“ so Schäffer. Die Kundenzufriedenheit soll so langfristig erhöht werden.

Schon jetzt seien die diesbezüglichen Werte mit rund 98 Prozent freilich „außergewöhnlich hoch“, betonte Franz Michael Bauer, geschäftsführender Gesellschafter der ScanLang GmbH, die das System installierte. Weltweite Branchenwerte seien „bei 86 Prozent für serviceorientierte Organisationen“, erläuterte Bauer.