



Claudia Gabler

HOTLINE-TEST – TEIL 15

Was für die Autoindustrie der Werkstatt-Test, ist für die Contactcenter-Industrie der Hotline-Test. CMM testet die Schweizer Hotlines auf Herz und Nieren bzw. auf Servicelevel und Kompetenz. Teil 15 der Serie: die Servicelines der Autovermieter.

Die 7 grössten Autovermieter im Test

Mit günstigen Mietwagen zu billigen Tarifen werben alle Autovermieter. Doch stimmt auch der Service? Was geschieht, wenn der Kunde eine Frage hat zu Haftung, Versicherung, Kilometerbegrenzung? Und ist eine Ausfahrt über die Grenze gestattet? CMM hat die Hotlines der Autovermieter getestet. Die Testsieger wurden neben der Erreichbarkeit mittels unserer qualitativen Beurteilungsmatrix (Freundlichkeit, Empathie und Kompetenz der Mitarbeiter sowie Gesprächsführung und Beratungskompetenz bzw. Problemlösung durch die Agents) eruiert.



Jeannette Bossart, Leiterin 24h-Dienstleistungszentrum Mobility Car Sharing

Die Ergebnisse unseres Hotline-Snapshots

Die durchschnittliche Bewertung fiel mit der Note 2,58 (4 = Sehr gut, 1 = Ungenügend) recht enttäuschend aus, besonders wenn man bedenkt, wie hart der Wettbewerb und wie austauschbar die Produkte in diesem Segment sind. So hat zum Beispiel keine einzige Autovermietung den Kunden beim Namen genannt, obwohl dieser einfach war. Auch bei der kompetenten Gesprächsführung und der Abschlussorientierung besteht noch Optimierungspotenzial. Besonders gut beraten fühlten wir uns von unseren Top 3: auf Platz 1 Mobility Car Sharing, dicht gefolgt von Sixt auf Platz 2 und Avis auf Platz 3.

Der Testsieger

«Wir freuen uns enorm über diese Auszeichnung. Sie bestätigt, dass wir unsere Kunden schnell, kompetent und freundlich bedienen – und bestärkt uns in unserem Ziel, Anrufer nicht nur zufriedenzustellen, sondern sie von Mobility zu begeistern», freut sich Jeannette Bossart, Leiterin 24h-Dienstleistungszentrum bei Mobility Car Sharing über den Hotline-Testsieg.

«Das Dienstleistungszentrum ist das Aushängeschild des Unternehmens»

Fragen an den Chef: Wie ist das Contactcenter innerhalb von Mobility positioniert? Wofür soll das Servicecenter in Zukunft stehen? Was erwarten Sie von Ihrem Dienstleistungszentrum? Adamo Bonorva, Bereichsleiter Mobility Car Sharing Schweiz, beantwortet unsere Fragen an den Chef.

CMM: Welchen Stellenwert hat das Service Center bei Mobility?

Bonorva: Wir räumen unserem 24h-Dienstleistungszentrum einen sehr hohen Stellenwert ein. Einerseits ist diese Abteilung ein Aushängeschild, das Mobilitys Image bei Kunden und Partnern beeinflusst. Andererseits können wir hier den Puls des Marktes spüren.

Wofür soll das Service Center in Zukunft stehen?

Kundenorientierung wird weiterhin im Fokus stehen. Wir arbeiten an technischen Optimierungen und schulen unser Team regelmässig, um die Anforderungen und Wünsche unserer Kunden bestens zu erfüllen.

Was erwarten Sie von Ihrem Service Center?

Dass es den Erwartungen der Kunden nicht nur genügt, sondern sie übertrifft. Kundenbegeisterung ist unser erklärtes Ziel und unsere tägliche Motivation.

Welche sind die wichtigsten Fortschritte und Errungenschaften, die das Service

Center in den letzten Jahren erzielt hat?

Seit diesem Frühling haben wir unser Team in zwei spezialisierte Fachgruppen aufgeteilt, um Kunden noch spezifischer und schneller bedienen zu können. Zudem kommt seit zwei Jahren eine neue Telefonanlage zum Einsatz.



Adamo Bonorva, Bereichsleiter Mobility Car Sharing Schweiz

Anzeige

We record & analyze communications

ASC

Erstaunlich, was die Neue kann!
neo - die neue WFO-Software von ASC.

Die Trainingseinheit für Sieger

www.asctelecom.com