

Service-Konzept BEN Europe Institute

Das Service-Konzept des BEN Europe Institutes ist für alle Mitarbeiter des Unternehmens bindend. Das Service-Konzept des BEN Europe Institutes stellt einen Wettbewerbsvorteil dar.

Das BEN Europe Institute legt großen Wert auf das Design von seinen Dienstleistungen. Die Art und Qualität der Dienstleistungen der Mitarbeiter richtet sich an folgenden Kriterien aus:

1. BEN Europe hat eine starke **Kunden- und Dienstleistungsorientierung**.
2. **Schnelligkeit der Antwort:** Anfragen werden innerhalb von 48 Stunden beantwortet.
3. **Wir arbeiten mit Kompromiss und Verantwortung** für unsere Kunden. Der Kunde erhält so die benötigte Betreuung/Begleitung
4. **Wir pflegen den persönlichen Kundenkontakt:** regelmäßige Treffen mit den Kunden, auch außerhalb der Geschäftsräume (z.B. auf Messen oder weitere Veranstaltungen).
5. **Wir lernen unsere Kunden kennen:** 1 x Jahr (Ende des Jahres) führen wir eine Befragung durch, welche Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche Ihre Kunden haben. Unser Ziel: die Erwartungen Ihrer Kunden zu übertreffen
6. **Kundenzufriedenheit überprüfen:** wir messen regelmäßig (nach Leistungserbringung) die Zufriedenheit unserer Kunden. Ein ständiger Informationsaustausch zwischen uns und unseren Kunden ist von zentraler Bedeutung - nur so können wir gezielt auf die Kundenanforderungen eingehen.
7. **Problemlösungen bieten:** wir konzentrieren uns auf barrierefreie und erkennbar vorteilhafte Leistungen



8. **Kundengerechte Organisation/Uhrzeiten:** Geschäftsprozesse und Funktionsbereiche des BEN Europe Institutes passen sich individuell an die Bedürfnisse und Wahrnehmungen der Kunden an. Das BEN Europe Institute verfügt über ein Beschwerdemanagement.
9. **Kundenfreundliche Mitarbeiter:** alle Mitarbeiter des BEN Europe Institutes haben ein einheitliches, kundenorientiertes Verhalten. Die Grundsätze im Umgang mit den Kunden werden im Teamwork regelmäßig weiterentwickelt. Diese dienen als Leitlinien.
10. **Lösungsorientierung:** die Mitarbeiter des BEN Europe Institutes arbeiten lösungsorientiert.
11. **Flexibilität:** die Mitarbeiter des BEN Europe Institutes arbeiten flexibel entsprechend den Kundenanforderungen