



ENRW-Kundenservice erneut erfolgreich vom TÜV zertifiziert

(Anzeige). Während der Autofahrer alle zwei Jahre um seine TÜV-Plakette bangt, muss sich der ENRW-Kundenservice sogar jährlich vom TÜV begutachten lassen, um in den Genuss einer Zertifizierung zu kommen. Und der TÜV nimmt seine Aufgabe ernst. So wurden unter anderem auch sogenannte „Mystery Analysen“ durchgeführt, sprich: Die TÜV-Prüfer klinken sich verdeckt in Kundenkorrespondenzen ein, darunter Telefonate, Briefe oder E-Mails. Fazit: Auch beim dritten Mal nach 2017 hat alles geklappt – das Audit 2020 war erfolgreich.

Bei den Mystery Analysen spricht die ermittelte Durchschnittsnote von 2,0 für eine sehr hohe Zufriedenheit der Kunden mit der Bearbeitung von Anliegen. In allen Fällen wurden die Kolleginnen stets als äußerst freundlich und hilfsbereit wahrgenommen. Die Mitarbeiter machten durchweg

ENRW-Kundenservice erneut erfolgreich vom TÜV zertifiziert

einen kompetenten und professionellen Eindruck. Sämtliche Anliegen wurden unmittelbar verstanden und Lösungen aufgezeigt.

Einen guten Eindruck hinterließ die ENRW auch durch ihren seit 2016 bestehenden Kundenbeirat. Der Prüferin fiel auf, dass der Kundenbeirat mit Leidenschaft bei der Sache ist. Erst vor wenigen Tagen wurde das Gremium nach vier Jahren neu besetzt. Lob gab es auch für die Projektgruppe „Servicequalität“. Diese kommt vier Mal im Jahr zusammen, um sich über relevanten Themen auszutauschen.

War das Thema „Reporting“ beim ersten Audit 2017 noch als „ausbaufähig“ beurteilt worden, bilanzierte die Prüferin nun zufrieden: „Da hat sich einiges getan!“ Die Serviceziele sind nun konkret messbar und ein entsprechendes Reporting zum Anrufvolumen und Beschwerdeaufkommen ist aufgesetzt.

Auch das Beschwerdemanagement hat sich weiterentwickelt. Die Beschwerden werden strukturiert erfasst, kategorisiert und ausgewertet. Die Prozeduren zur Bearbeitung der Beschwerden sind mit Arbeits- sowie Dienstanweisungen geregelt. Darüber hinaus gibt es einen Kodex für das richtige Verhalten bei Beschwerden.

Insgesamt seien laut TÜV die Qualifikation der Mitarbeiter und deren Anspruch inzwischen nicht mehr nur fachlich geprägt, sondern eben auch durch Service- und Kundenorientierung. Jedes relevante Stellenprofil enthält mittlerweile die spezifischen Anforderungen der Schlüsselqualifikationen im Bereich „Service“.