

## •Kundenadäquate Kommunikation

vom ersten Telefon bis zur Abrechnung

## •angenehmes Umfeld

Infrastruktur, Raumausstattung, Erscheinungsbild

## •Zuverlässigkeit

Einlösung der versprochenen Leistungen auf dem anvisierten und vom Kunden erwarteten Niveau

## •Reaktionsfähigkeit

Fähigkeit Marktbedürfnisse schnell mit den MitarbeiterInnen umzusetzen

## •Leistungskompetenz

Know - How, Höflichkeit, Vertrauenswürdigkeit

## •Einfühlungsvermögen

Fähigkeit die Individualität des Kunden zu akzeptieren und auf sie einzugehen

## •Fehlermanagement

Fehler einzugestehen und die richtige Reaktion auf den Fehler