



# Feedback-Management

Es geht um die Zufriedenheit Ihrer Kunden

Die größte Gefahr für Sie als Finanzdienstleister besteht darin, einen Kunden durch eine unprofessionelle Behandlung seiner Hinweise, seien es Beschwerden oder Meinungen, zu verlieren. Ein zufriedener Kunde will, dass seine Hinweise:

- entsprechend seiner Bedeutung
- umgehend
- durch die fachlich zuständigen Mitarbeiter

bearbeitet werden.

Die **assono** GmbH kann Ihnen mit seiner IBM Lotus Notes-Anwendung **Feedback-Management** bei der Lösung dieser Herausforderungen helfen.

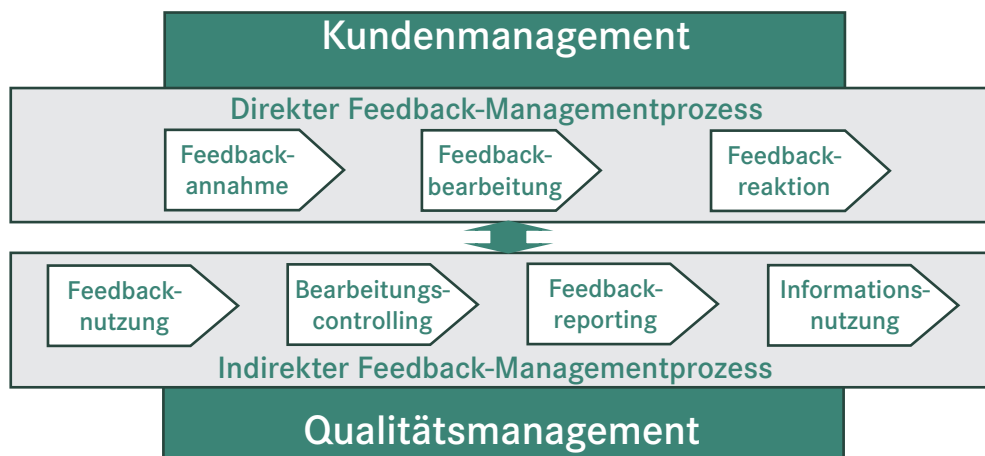
Das **Feedback-Management** sorgt dafür, dass:

- die Hinweise dort aufgenommen werden, wo der Kontakt mit dem Kunden besteht,
- die fachlich Zuständigen umgehend mit der Bearbeitung beauftragt werden,

- jeder Hinweis nach seiner Wichtigkeit behandelt wird,
- die Kundenberater informiert mit dem Kunden kommunizieren können,
- kein Kundenhinweis verloren geht und
- die Qualität Ihrer Dienstleistungen/Ihrer Produkte sich ständig verbessern.

Mit dem **Feedback-Management** werden die Hinweise Ihrer Kunden erfassbar und können für den Lernprozess Ihres Institutes nutzbar gemacht werden. Es liefert wichtige Hinweise auf Ihre Stärken und Schwächen aus Kundensicht, insbesondere auf Produkt- oder Dienstleistungsmängel. Außerdem kommen Sie Ihren Organisations- und Anzeigepflichten umfassend nach.

Mit dem **Feedback-Management** der **assono** GmbH sparen Sie Nerven und Aufwand und Sie erhalten sich das Vertrauen Ihrer Kunden.



Funktionsschema Feedback-Management