

Allgemeine Kundenbedürfnisse

- Angemessener Preis
- Gute Qualität
- Verfügbarkeit der Mitarbeitenden
- Guter Zugang zur/m Firma/Geschäft

Bedürfnisse der Kunden von OM

- Professionelle Auskunft über Kurse und Seminare am Telefon
- Rasches Beantworten von E-Mails
- Bei Fragen die wir nicht beantworten können, weiterleiten an die zuständige Person
- Mithilfe bei ausserordentlichen Aufträgen

Beispiele von täglichen Kundenbedürfnissen bei OM

Datum	Bedürfnis	Lösung
14.05.09	Kundin möchte eine Broschüre erhalten.	Ich lasse Ihr diese zukommen
14.05.09	Kundin benötigt Lagepläne von Seminarräumen.	Ich sende Ihr diese per Mail
14.05.09	Kunde möchte wissen, für welches Datum er seine Mitarbeiter an einem Kurs angemeldet hat.	Ich schaue im SAP nach.
20.5.09	Kunde möchte nachträglich Mitarbeiterin an einen Kurs anmelden.	Abklären ob es geht, anmelden.
20.5.09	Kunde sucht eine Person, die für etwas zuständig ist.	Abklären und verbinden.
20.5.09	Kundin wollte Mitarbeiter für einen Kurs abmelden, da er nicht teilnehmen kann.	Teilnehmer im SAP löschen, Checkliste ausfüllen.
27.5.09	Kunde fragt nach einem Verkaufskurs.	Abklären, weiterleiten.
27.5.09	Kunde hat keine Anmeldebestätigung erhalten.	Im SAP nachschauen ob er angemeldet ist. Anmeldebestätigung nachschicken.