

Sehr geehrte Tescom Kunden und Geschäftspartner,

viele Unternehmen reden über praktizierten Kundenservice, aber nur wenige erzielen dabei bemerkenswerte Ergebnisse. So hat eine repräsentative Umfrage der Unternehmensberatung Bain & Company festgestellt, dass sich zwar 80% der befragten Firmen selbst eine überdurchschnittliche Kundenorientierung attestieren, deren Kunden dies aber nur bei 8% bestätigen.

Bei Tescom wollen wir Ihnen in der täglichen Zusammenarbeit den bestmöglichen Kundenservice bieten. Unser Ziel ist, zu den 8% der Unternehmen zu gehören, denen eine überdurchschnittliche Kundenorientierung bescheinigt wird.

Kundenbetreuung hat bei uns allererste Priorität. Wir arbeiten aktiv daran, diese kontinuierlich zu verbessern, z.B. :

- durch gezielte Schulung und Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter
- durch ständige Verbesserung unserer Arbeitsabläufe, Stichwort lean office.
Diese ermöglichen es uns, noch schneller und präziser auf eingehende Kundenwünsche zu reagieren
- durch die Bildung eines internationalen Kundenbetreuungsteams, das sicherstellt, dass unsere Kunden weltweit den gleichen hohen Standard beim Kundenservice genießen
- durch die Einführung unterschiedlicher Instrumente zur Messung der Kundenzufriedenheit und zur Aufnahme von Anregungen durch unsere Marktpartner

Dies sind nur einige der Aktivitäten zur Verbesserung unseres Kundenservices, die wir unternehmensweit eingeleitet haben und die wir in den kommenden Jahren konsequent weiterentwickeln werden. Wir werden Sie weiterhin über unsere Anstrengungen und die dadurch erzielten Erfolge unterrichten. Ihre Hinweise und Anregungen in dieser Sache sind uns jederzeit herzlich willkommen.

Mit freundlichen Grüßen,
Jon Stokes
Präsident

TESCOM