

Abholung meines Dicken in Wolfsburg

Beitrag von „Thomas TDI“ vom 21. August 2005 um 21:22

Zitat von dschlei

Das ist aber in jeder grossen Firma genauso! Wenn man nicht einen Menschen findet, der sich der Sache annimmt, kommt man nicht weiter. Bei unserer Firma geht das genauso, selbst innerbetrieblich, obwohl immer gepredigt wird, dass die erste Person, die mit einem Kunden kontakt hat, die Angelgenheit wie persönliches Eigentum behandeln sollte, klappt das meistens nicht. Deswegen gehe ich grundsätzlich so hoch nach oben wie möglich.

Ja, klar! Das Problem ist ziemlich weit verbreitet. Viele Unternehmen haben in Bezug auf CallCenter aber inzwischen erkannt, dass man mit einem schlechten CallCenter viel kaputt machen kann. In der Regel ist die Identifikation inhouse dann doch etwas stärker (Ausnahmen gibt es natürlich auf beiden Seiten).

Das CallCenter von VW ist m.E. aber von einem guten Kundendienst meilenweit entfernt. Ob das nun nur am CallCenter oder an VW liegt, kann ich nicht beurteilen (ist letztendlich ja auch egal).

Thomas