

Bättre kundservice med europeisk standard för kundkontakter

Nu finns en europeisk standard för hur man skapar kvalitet i mötet mellan kund och kundkontaktcenter. Standarden som finns tillgänglig hos SIS, Swedish Standards Institute är ett stöd för alla som arbetar med in- eller utgående kundkontakter.

Idag förväntar sig kunder bra service i kontakten med företag och allt fler företag möter sina kunder via interna eller externa kundkontaktcenter. Det gör att kundkontaktcenter, kundservice och kundsupport är en expanderande verksamhet, såväl i Sverige som i övriga Europa.

– En gemensam standard innebär ett lyft för våra kundkontaktcenter, som stundtals får en del kritik. En standard i sig är statushöjande och i takt med att företag börjar använda sig av standarden, kommer den generella kvalitetsnivån på kundservicen att öka. Det leder till ökad kundnöjdhet som på sikt kommer att leda till en statushöjning för både kundkontaktcentren och de som arbetar där, säger Tina Wahlroth, Senior Consultant på Mercuri International.

Standarden beskriver vad som krävs för att ge god service och är en bra utgångspunkt för kundkontaktcenter som vill arbeta med kvalitetsfrågor.

– Vi ser standarden som en guide för företag som vill utveckla och kvalitetssäkra sin servicefunktion. Den beskriver vad ett kundkontaktcenter behöver arbeta med för att i varje ögonblick ge kunden bra service, säger Tina Wahlroth.

Standarden för kvalitetssäkring av mötet mellan kundkontaktcenter och kund heter SS-EN 15838:2009 och är ett stöd för bland andra leverantörer av kundkontaktjänster, uppdragsgivare och bemanningsföretag.

På ett seminarium den 23 april kl.08:30-10:00 berättar vi mer om den nya standarden. Alla intressenter är välkomna till SIS på Sankt Paulsgatan 6 vid Slussen i Stockholm. Anmälan till info@mercuri.se

För ytterligare information:

Tina Wahlroth, Senior Consultant Mercuri International, 0709-13 75 69, tina.wahlroth@mercuri.se
Helene Edmark, projektledare SIS, 08-555 520 54, helene.edmark@sis.se
Erika Messing, pressansvarig SIS, 08-555 520 97, erika.messing@sis.se

SIS är en del av det europeiska och globala nätverk som utarbetar internationella standarder. Genom att delta i standardiseringsarbetet kan svenska företag och organisationer påverka utformningen av standarder inom sin marknad. Standarder befrämjar handel över gränser och bidrar till att processer och produkter blir säkrare. SIS är en fristående ideell förening med medlemmar från både privat och offentlig sektor. SIS omsatte 2009 MSEK 220 och har 180 anställda. SIS arbetar inom och är medlem i de internationella standardiseringsorganisationerna CEN (europeisk) och ISO (global).