DIN SPEC 77231:2017-08 (D)

Prozess und Kompetenzrahmen für die Durchführung von exzellentem Service im Filialbanking

Inhalt

Seite

Vorwort ... 3

1 Anwendungsbereich ... 4

2 Normative Verweisungen ... 4

3 Begriffe ... 4

4 Relevanz der DIN SPEC 77231 ... 4

5 Modell für den Prozess für exzellenten Service im Filialbanking ... 5
5.1 Allgemeines ... 5
5.2 Kundenbegeisterung als Ausdruck hoher Kundenzufriedenheit ... 6
5.3 Kundenbegeisterung als Ausdruck einer intensiv empfundenen, positiven Emotion ... 7

6 Umsetzung: Prozess für exzellenten Service im Filialbanking ... 7
6.1 Allgemeines ... 7
6.2 Briefing ... 8
6.3 Serviceprozess - Empfang, Begleitung und Verabschiedung ... 9
6.3.1 Allgemeines ... 9
6.3.2 Empfang - Begrüßung und Beziehungsaufbau ... 9
6.3.3 Begleitung — Auftragsklärung, Planung, Umsetzung ... 10
6.3.4 Verabschiedung — Zufriedenheitsabfrage, Kundenbindung und Nachbereitung ... 13
6.4 Debriefing ... 15
6.5 Kommunikation ... 16

7 Kompetenzrahmen für exzellenten Service im Filialbanking ... 17
7.1 Allgemeines ... 17
7.2 Servicekompetenzen ... 17
7.2.1 Fachkenntnisse und Expertise ... 17
7.2.2 Empathie ... 18
7.2.3 Kommunikationskompetenzen ... 18
7.2.4 Kreativität und Innovationsfähigkeit in der Erbringung der Serviceleistungen ... 18
7.3 Grundhaltungen im Kundenservice ... 19
7.3.1 Allgemeines ... 19
7.3.2 Weitsicht/Fürsorge zeigen ... 19
7.3.3 Verantwortung übernehmen ... 19
7.3.4 Kundenorientierung erlebbar machen ... 19
7.3.5 Begeistert sein ... 19
7.4 Schulung, Training und Weiterbildung zum Kompetenzrahmen ... 20

Anhang A (informativ) Checklisten zur Selbstbewertung ... 23

Literaturhinweise ... 31