

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