

Beispiele für Interaktionspunkte

	Interaktionspunkte	wer sich kümmert
1	Wie werden wir gefunden, wenn jemand einen Pflegedienst sucht?	
2	Wie verständlich und sympathisch stellen wir uns und unsere Leistungen dar?	
3	Welche Antworten auf seine Fragen findet der Interessent in unseren Veröffentlichungen? (Flyer, Webseite, etc.)	
4	Wie aktuell sind unser Kontaktdaten?	
5	Wie schnell kann persönlicher Kontakt hergestellt werden?	
6	Wie oft muss jemand anrufen, um mit jemandem sprechen zu können, der kompetent ist?	
7	Wird ein Kunde/Interessent aktiv zurück gerufen oder soll er es selbst noch einmal probieren?	
8	Wie viel Zeit vergeht, zwischen dem Erstkontakt am Telefon und dem Erstgespräch?	
9	Wie aktiv werden Kunden über Veränderungen (Gesetze, Touren, Personal, Veränderungen im Gesundheitszustand etc.) informiert?	
10	Wie individuell sind die Informationen gestaltet? (persönliches Gespräch, Gruppenveranstaltung, Rundschreiben, Mails)	
11	Wie schnell und zufriedenstellend werden Kundenanfragen gelöst?	

	Interaktionspunkte	wer sich kümmert
12	Fragen wir danach, ob ein Kunde mit unseren Leistungen oder Antworten zufrieden ist?	
13	Wie reagieren wir, wenn sich jemand beschwert?	
14	Sammeln wir Beschwerden um daraus Veränderungen abzuleiten?	
15	Gibt es bei uns ein Beschwerdemanagement?	
16	Wie oft wird ein Pflegekunde aktiv besucht, um über seine Erfahrungen mit uns sprechen zu können?	
17	Wie werden die pflegenden Angehörigen in den Prozess eingebunden?	
	Unsere Interaktionspunkte	wer sich kümmert



Checken Sie doch einmal, welche Interaktionspunkte für Sie (zusätzlich) wichtig sind und entscheiden Sie, um welche der Touchpoints Sie sich kümmern wollen.

