



Wie kann ich mit eTrusted die Beratungsqualität in mehreren Filialen messen und optimieren?

Kundenzufriedenheit entlang der Customer Journey steigern.

Erfolgsgeschichte

Mit der Integration von eTrusted wurde bei unserem Kunden an vier verschiedenen Service-Touchpoints das Customer Experience Feedback eingesammelt: Nach der Erst-Beratung, nach dem Vertragsabschluss, nach dem Filialbesuch, nach Nutzung des Kundenservices.

Mithilfe des eTrusted KPI Dashboards konnte das Feedback an den Touchpoints verschiedener Filialen untersucht werden. Auf diese Weise konnte die Customer Experience ganzheitlich analysiert und optimiert werden.

4

Filialen

>1100

Anzahl Feedbacks

4,55

Sterne

*von 5 möglichen

Informationen

Eine große deutsche Sparkasse etablierte eTrusted in der Organisation, um die Kundenzufriedenheit verschiedener Filialen zu vergleichen und zu verbessern.

Es bestand der Wunsch, vollumfänglich Feedback einzuholen, um dieses für interne und externe Zwecke zu nutzen.



Vertriebsdirektorin

„Mithilfe von eTrusted konnten wir unsere Beratungsqualität noch weiter verbessern. Insbesondere das Erstberatungsgespräch konnten wir optimieren und somit mehr Neukunden gewinnen.“

Weitere Vorteile der Filialen im Überblick

- Die **Online-Reputation** der Bankfilialen wurde verbessert. Auch unterstützend wirkte das Reputation Management auf anderen Plattformen durch eTrusted.
- Die **Insights** und **Platzierung des Feedbacks** der glücklichen Bestandskunden wird zur **Gewinnung von Neukunden** genutzt.

Wie können Sie mit eTrusted die Kundenzufriedenheit steigern? Lassen Sie uns sprechen.

