

TÜV NORD CERT – Zertifizierung von Kundenkontaktzentren nach DIN EN 15838



Callcenter müssen sich immer wieder mit Vorurteilen auseinandersetzen. Ihre Qualität, Professionalität und Seriosität können Kundenkontaktzentren (Customer Contact Centers) mit einer Zertifizierung durch TÜV NORD CERT belegen – und damit ihre Position bei Auftraggebern, deren Kunden und innerhalb des eigenen Unternehmens stärken. Grundlage ist die Norm DIN EN 15838, mit der die relevanten Standards europaweit vereinheitlicht wurden.

Zielgruppen für die Zertifizierung

Die Zertifizierung richtet sich an alle Betreiber von Kundenkontaktzentren und ist sowohl für firmeninterne als auch für ausgegliederte Zentren mit Inbound- oder Outbound-Dienstleistungen geeignet.



Vorteile der Zertifizierung

Eine erfolgreiche Zertifizierung durch TÜV NORD CERT wirkt vertrauensbildend bei bestehenden und potenziellen Auftraggebern sowie deren Kunden. Sie erhalten den neutralen Nachweis, dass in dem jeweiligen Kundenkontaktzentrum geschultes und motiviertes Fachpersonal eine qualitativ hochwertige Dienstleistung erbringt und die europäische Norm einhält. Auch gegenüber Endkunden steht das TÜV NORD Prüfzeichen für Seriosität. Intern trägt eine Zertifizierung zur Optimierung der Mitarbeiterzufriedenheit, zu besserem Verständnis der Dienstleistung und zu stärkerer Wertschätzung für die Leistung des Kundenkontaktzentrums bei. Außerdem gibt das Audit durch neutrale Experten wichtige Hinweise auf Möglichkeiten zur Verbesserung von Prozessen – so lassen sich die Effizienz steigern, Kosten senken und die Qualität des Services weiter erhöhen. Als kompetenter Partner mit langjähriger Erfahrung auf diesem Gebiet bietet TÜV NORD CERT neben dem eigentlichen Zertifizierungsaudit auch die Durchführung erforderlicher Kunden-, Auftraggeber- und Mitarbeiterbefragungen an.

Voraussetzungen für eine Zertifizierung

Für eine erfolgreiche Zertifizierung müssen Unternehmen ein klar strukturiertes Managementsystem etabliert haben und über qualifizierte Mitarbeiter sowie eindeutig definierte Infrastrukturen verfügen. Außerdem sind eine Dokumentation der Prozesse und die Einhaltung der für Kundenkontaktzentren relevanten Datenschutzvorgaben nötig. Ferner werden geeignete Instrumente zur Messung der Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit vorausgesetzt.

Unser Know-how für Ihren Erfolg

TÜV NORD CERT ist ein international anerkannter und zuverlässiger Partner für Prüf- und Zertifizierungsdienstleistungen. Unsere Sachverständigen und Auditoren verfügen über fundiertes Wissen und haben grundsätzlich eine Festanstellung bei TÜV NORD. Hierdurch sind Unabhängigkeit und Neutralität sowie Kontinuität bei der Betreuung unserer Kunden gewährleistet. Der Vorteil für Sie liegt auf der Hand: Unsere Auditoren begleiten und unterstützen die Entwicklung Ihres Unternehmens und geben Ihnen ein objektives Feedback.

Der Weg zum Zertifikat



Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann senden Sie uns diese Antwort per Fax zu.
Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen.

☐ Ja, ich interessiere mich für die Zertifizierung „Geprüftes Callcenter“ nach DIN EN 15838.
Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf.

Absender (bitte in Blockschrift)

Unternehmen

PLZ/Ort

Frau/Herr

Telefon

Position

Telefax

Straße

E-Mail

TÜV NORD CERT GmbH

Tel.: 0800 245-7457 (kostenlose Service-Hotline)

Fax: 0511 986-2899 1900

info.tncert@tuev-nord.de

Weitere Informationen und eine Übersicht aller Standorte finden Sie unter
www.tuev-nord-cert.de