

## **Serviceanfragen Erfassen - Quiz**

### **1. Warum ist das Erfassen von Serviceanfragen wichtig?**

- a) Zur Überwachung der Produktqualität
- b) Zur Steigerung der Mitarbeitermotivation
- c) Zur Verbesserung der Marketingstrategie
- d) Zur Optimierung der Büroausstattung

### **2. Was ist ein Vorteil der proaktiven Problemlösung durch das Erfassen von Serviceanfragen?**

- a) Vermeidung von Eskalationen
- b) Erhöhung der Preise für Produkte oder Dienstleistungen
- c) Ausdehnung der Geschäftszeiten
- d) Einführung neuer Produktlinien

### **3. Welche Rolle spielt die Erfassung von Serviceanfragen bei der Verbesserung interner Prozesse?**

- a) Steigerung des Umsatzes
- b) Identifikation von Engpässen und Engstellen
- c) Senkung der Personalkosten
- d) Erweiterung der Produktpalette

### **4. Was ermöglicht die Erfassung von Serviceanfragen in Bezug auf Datenanalyse und Entscheidungsfindung?**

- a) Sammlung von Informationen über Wettbewerber
- b) Identifikation von Kundenstandorten
- c) Identifikation von Kundenpräferenzen und Trends
- d) Berechnung des Jahresgewinns

### **5. Welche Maßnahmen können Unternehmen ergreifen, um das Erfassen von Serviceanfragen effektiv umzusetzen?**

- a) Schulung der Mitarbeiter im Umgang mit Serviceanfragen
- b) Abschaffung des Kundenservicebereichs
- c) Auslagerung der Kundendienstabteilung ins Ausland
- d) Reduzierung der Kommunikationskanäle

## Lösung

### **1. Warum ist das Erfassen von Serviceanfragen wichtig?**

Antwort: a) Zur Überwachung der Produktqualität

### **2. Was ist ein Vorteil der proaktiven Problemlösung durch das Erfassen von Serviceanfragen?**

Antwort: a) Vermeidung von Eskalationen

### **3. Welche Rolle spielt die Erfassung von Serviceanfragen bei der Verbesserung interner Prozesse?**

Antwort: b) Identifikation von Engpässen und Engstellen

### **4. Was ermöglicht die Erfassung von Serviceanfragen in Bezug auf Datenanalyse und Entscheidungsfindung?**

Antwort: c) Identifikation von Kundenpräferenzen und Trends

### **5. Welche Maßnahmen können Unternehmen ergreifen, um das Erfassen von Serviceanfragen effektiv umzusetzen?**

Antwort: a) Schulung der Mitarbeiter im Umgang mit Serviceanfragen