



eisq

European
Institute
for Service
Quality

eisq - European Institute for Service Quality



Wirksame Bonus-/Malus-Systeme mit eisq.

Ihr Service des Monats - Wie funktionieren Bonus-/Malus-Systeme richtig?

3 von 29 nützlichen Tipps für Ihr gut funktionierendes Bonus-/Malus-System

In der betrieblichen Praxis zeigt sich oft, dass das mit dem Bonus-/Malus- gar nicht so einfach ist. Damit Ihre leistungsorientierte Vergütung gut greift, finden Sie hier 3 hoffentlich für Sie nützliche Tipps.

1.) Wählen Sie die richtige Höhe Ihres Malus!

Dienstleister buchen mitunter den Malus einfach durch und die Qualität der Ausführung bleibt auf dem ungewünscht bescheidenen Niveau. Auftraggeber fragen sich dann: Wie kann das sein?

Oft erkennt der Outsourcing-Spezialist schon während der Angebotsstellung, wie er mit der höchsten Gewinnmarge produzieren kann. Häufig läuft es dermaßen ab, dass er die **'teuren Kosten'** für Team- und Projektleitung, sowie Training und Qualitätssicherung **reduziert**. Der mögliche Mehrumsatz in Form der Zielvergütung oder gar eines Bonus frisst ggf. den Aufwand für die oftmals neudeutsch 'Overhead' genannten Kosten auf.

-> Peilen Sie 20% (plus/minus 5%) an.

2.) Definieren Sie Qualität!

Gar nicht so selten kassieren Dienstleister einen Bonus und die Qualität der Ausführung passt trotzdem nicht. So kann beispielsweise ein Dienstleister im Inbound die Ziele Erreichbarkeit, Servicelevel und durchschnittliche Bearbeitungszeit locker erreichen und gleichzeitig seinem Auftraggeber viel Kopfzerbrechen bereiten. Wie? Vorgänge erfahren eine fehlerhafte Zuordnung, die Dateneingabe erfolgt stark mangelbehaftet, die Quote der Eskalationen an andere Einheiten steigt in ungeahnte Größen ... Doch diese Parameter sind häufig nicht

vertraglich vereinbart und entsprechend als 'Qualitätsziel' definiert.

-> Beschreiben Sie fundiert Ihre Dienstleistung in den möglichen Qualitätsausprägungen. Siehe auch hier.

3.) Messen Sie und zwar richtig!

Nicht wenige Dienstleister bieten als 'Rundum-Sorglos-Paket' die eigene Qualitätssicherung für ein Bonus-/Malus-System an. Hand auf's Herz: Meinen Sie nicht auch, dass man damit den Bock zum Gärtner macht? Haben die Unternehmen wirklich das Ziel, für Sie die bestmögliche Leistung zu erbringen und/oder sind diese Unternehmen nicht eher den Eigentümern und Mitarbeitern verpflichtet? Da sieht nämlich die bestmögliche Leistung in € und \$ ggf. ganz anders aus. Interessenkonflikte bis zum Abwinken stehen an.

-> Messen Sie die Güte und messen Sie vor allem richtig!



Refinanzierung garantiert!

Was halten Sie von einem sich selbst finanzierendem Rat?

Wenn Sie unsere Tipps als nützlich empfinden, prüfen Sie gerne, ob Sie nicht auch unseren Rat einholen wollen.

Leistungsversprechen: Unsere Beratung rund um Bonus-/Malus-Systeme refinanziert sich von selbst.

Kontaktieren Sie uns!

Kleine Unterschiede mit großer Bedeutung und ein kleiner Gag.

Wer hätte gedacht, dass Groß- und Kleinschreibung so eine Bedeutung haben?

Wenn Sie an den drei Beispielen Gefallen finden, lesen Sie auch Ihren [Expertentipp](#) des Monats.

Der Gefangene floh.

Der gefangene Floh.

Er hatte liebe Genossen.

Er hatte Liebe genossen.

Die nackte Sucht zu quälen.

Die Nackte sucht zu quälen.

Ein kleiner Gag für Sie

Wie lautet die weibliche Form von Lebensgefahr? - Lebensgefährtin

Lesen Sie auch

- Ihr Expertentipp des Monats
- Menschen
- Ihr Witz des Monats
- eisdseminare bringen Sie nach vorne und 3 Witze zum Schluss