



Bernhard Gandolf, Gründer und Certified Management Consultant/BDU

Anbieter für Dienstleistersteuerung und Qualitätsmanagement im europäischen Markt

## Messen und steuern

Das European Institute for Service Quality (eisq) bietet seinen Kunden Dienstleistungssteuerung kombiniert mit wissenschaftlich fundiertem Qualitätsmanagement im Bereich Customer Service an. Das Team von eisq unterstützt bei der Konzeption und Umsetzung von klaren Qualitätsmanagementstrategien und verfügt über eine herausragende Expertise in der Steuerung von Call-Center-Dienstleistern. Eine weitere Besonderheit des Osnabrücker Beratungsunternehmens ist die konsequente Verfolgung des Themas Klimaschutz, was sich unter anderem in der jährlichen Zertifizierung durch die Schweizer Stiftung myclimate manifestiert.

>> Das European Institute for Service Quality zählt nach Einschätzung des Gründers und Geschäftsführers, Bernhard Gandolf, zu einem der führenden Anbieter für Dienstleistungs- und Qualitätsmanagement im europäischen Markt. „Im Bereich Qualitätsmanagement fungieren wir als Full-Service-Anbieter“, erklärt Bernhard Gandolf. Das Leistungsspektrum in diesem Geschäftsbereich reicht von Mystery Activities über Spot-Befragungen bis hin zur Prozessbeobachtung. „Die von uns durchgeführten Mystery Activities liefern zuverlässige Ergebnisse über die tatsächliche Leistung einer Customer-Care-Organisation aus Kundenperspektive“, so Gandolf. Dabei bietet man medienübergreifende Mystery Activities, wie zum Beispiel per Telefon oder E-Mail, „höchster Qualität“.

Eine der Stärken von eisq sieht der Geschäftsführer insbesondere in den angewandten, wissenschaftlich fundierten Methoden: „Wir arbeiten mit sehr genauen Messinstrumenten.“ Untermauert wird diese Aussage durch die Tatsache, dass eisq bei der Entwicklung von Messinstrumenten und Befragungsbögen eng mit dem Arbeits- und Organisationspsychologen Professor Dr. Jens Rowold von der TU Dortmund zusammenarbeitet.

Mit Hilfe von Spot-Befragungen könne eine „unverzerrte Wahrnehmung“ der Servicequalität aus Kundensicht erreicht wer-

den. Dabei unterstütze eisq seine Kunden von der Konzeption der Befragungs-Items über die Durchführung der Befragung bis hin zur Analyse der Ergebnisse. Damit die Wahrnehmung auch wirklich „unverzerrt“ ist, müsse eine Befragung zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice innerhalb von 48 Stunden durchgeführt werden. Diese Erkenntnis basiert auf einer Studie von Professor Peter Hines von der Universität Cardiff, der im Auftrag eines großen Automobilherstellers den Service-Kontakt wissenschaftlich untersuchte. „Wenn ich erst nach einer Woche befrage, hat das Produkt oder die Marke einen so starken Einfluss auf

<< *Als erste spezialisierte Unternehmensberatung bieten wir unseren Kunden umfassende Steuerungstransparenz und Zielharmonisierung für Customer-Care-Outsourcing-Projekte an.* >>

meinen Eindruck, dass ich zum eigentlichen Service nicht mehr die subjektive Wahrnehmung wiedergeben kann“, erläutert Gandolf das Fazit der Studie.

Um die Serviceangebote auch auf qualitativ höchstem Niveau gewährleisten zu können, legt Gandolf großen Wert auf die Schulung und Qualifizierung der Tester und Interviewer. „Wir führen regelmäßige Trainings in den unterschiedlichsten Themenfeldern wie z.B. Beobachtung und Bewertung sowie Interviewtechniken durch.“ Aufgrund langjähriger Erfahrung

und des profunden Know-hows könne das Team darüber hinaus die Effektivität und Effizienz von Kundenbindungsprozessen innerhalb der Unternehmen überprüfen. „Als unabhängiges und neutrales Beratungsunternehmen können wir unsere Kunden bei der Auswahl und Implementierung eines passenden Qualitätsmanagementsystems unterstützen“, erklärt Bernhard Gandolf.

Im Geschäftsbereich Dienstleistungssteuerung und -beschaffung unterstützt eisq die Kunden bei der Suche des richtigen Outsourcing-Partners für die entsprechenden Aufgabenstellungen. „Aber wir beraten nicht nur bei der Auswahl der richtigen Strategie bei der Integration externer Dienstleister, sondern wir begleiten den Prozess in allen Phasen der Zusammenarbeit mit Customer-Care-Dienstleistern“, führt Bernhard Gandolf aus.

Ein weiteres Alleinstellungsmerkmal des Instituts, auf das der Firmengründer besonders stolz ist, „ist die Zertifizierung als klimaneutrale Unternehmensberatung durch die Schweizer Stiftung myclimate“. Klima- und Umweltschutz sind Gandolf persönlich ein wichtiges Anliegen, das er auch in seiner Eigenschaft als Unternehmenschef konsequent verfolgt. „Denn Servicequalität bedeutet für uns auch Lebensqualität“, beschreibt Bernhard Gandolf die besondere Unternehmensphilosophie. <<

eisq  
European Institute for Service Quality

Gegründet wurde das unabhängige Beratungsunternehmen im Februar 2002 von Bernhard Gandolf.

In den beiden Geschäftsfeldern Qualitätsmanagement sowie Dienstleistungssteuerung und -beschaffung bietet das eisq-Team zahlreiche Services an. Zum Leistungsspektrum im Bereich Qualitätsmanagement zählen Mystery Activities, Spot-Befragungen, Prozessbeobachtung sowie Implementierung und Durchführung von Qualitätsmanagement-Systemen.

Im Bereich Dienstleistungssteuerung und -beschaffung berät und unterstützt das Team von eisq die Kunden in allen Phasen der Zusammenarbeit mit externen Customer-Care-Dienstleistern. Seit zwei Jahren lädt eisq zum zwei Mal im Jahr stattfindenden „eisqforum Pharma Dialog“ ein, auf dem aktuelle Fragen diskutiert und neueste Trends vorgestellt werden.

Die Kunden kommen aus den Bereichen Pharma und Healthcare sowie Medien. Der gebürtige Österreicher Bernhard Gandolf studierte Geschichte, Theater- und Handelswissenschaften in Wien. Er arbeitete als leitender Managementberater bei führenden Telekommunikationsunternehmen in Österreich und Deutschland sowie über zehn Jahre als Managementberater in Frankfurt/Main und Osnabrück. Gandolf ist Certified Management Consultant (Bundesverband Deutscher Unternehmensberater BDU e.V.).

eisq  
European Institute for Service Quality  
Unternehmensberatung Healthcare  
Franz-Lenz-Straße 1A  
D-49084 Osnabrück  
T: +49 541-580 543-0  
F: +49 541-580 543-29  
E: service@eisq.eu  
I: www.eisq.eu