

Audit Services

Audits sind ein effizienter Weg zur Optimierung Ihrer Prozesse und Performance, zur Verbesserung Ihrer Kundenbeziehungen sowie zur Erhöhung der Rentabilität.

Vielleicht haben Sie das schon einmal erlebt: Zwei Filialen, drei Erfahrungen? Eine machen Sie dabei allerdings ganz sicher nicht: Dass das Versprechen des Unternehmens, eine einheitliche Qualität sicherzustellen, eingelöst wird.

Dabei hat die Einhaltung von Unternehmensstandards eine ganze Reihe von Vorteilen: Die Kundenloyalität wächst durch eine erkennbare Customer Centricity, die Qualität steigt durch einheitliche Performance Prozesse und die Umsetzung von Unternehmensstrategien erfolgt einfacher und schneller.

Basis unserer Audits ist ein Performance-Katalog, der auf den vertraglich vereinbarten Richtlinien und Standards beruht und zuvor mit Ihnen abgestimmt wird. Die Auditierung erfolgt offen oder verdeckt. Ziel ist es, die Differenzen zwischen der angestrebten Performance und der tatsächlich erbrachten Leistung in einer Gap-Analyse aufzuzeigen.

Unsere Audits zeichnen sich durch einen ausgeprägten Beratungsansatz aus. Wir decken nicht nur Schwachstellen auf,

sondern präsentieren Ihnen und Ihren Auditees geeignete Maßnahmen zur Optimierung und einen konkreten Weg zur Implementierung dieser Maßnahmen.

Zur Organisation, Darstellung und zeitnahen Auswertung der Audits hat EXCON eine webbasierte Audit-Software entwickelt. Die mehrsprachige Lösung ist allen am Prozess Beteiligten sowie dem Mandanten zugänglich.

Unsere Leistungen im Überblick

- ›› *Erstellung und Abstimmung von Performance-Katalogen*
- ›› *Auditierung von Sales-, Service-, Werkstatt-, Logistik- und anderen an der Leistungserbringung beteiligten Teams*
- ›› *Offene oder verdeckte Audits im Internet, am Telefon und vor Ort in der Verkaufsfläche sowie bei dem Beschwerdemanagement im Unternehmen*
- ›› *Auswertung der Ergebnisse*
- ›› *Entwicklung von Aktions- und Maßnahmenplänen zur Beseitigung der identifizierten Defizite und Abweichungen*
- ›› *Durchführung von Folge- und Eskalationsaudits mit Beweissicherung*