

Kill or Scale? Mit gezielten Service-Impulsen ein Millionen- Potenzial heben

Personaldienstleister, Headhunter, Job-Suchmaschine? Was Stepstone überhaupt macht

🔍 (Jobtitel, Kompetenz oder Firmenname) 📍 (Ort oder 5-stellige PLZ) **Jobs finden**

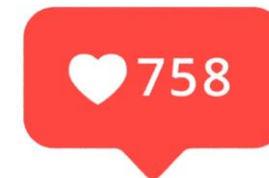
the stepstone group



30 Länder

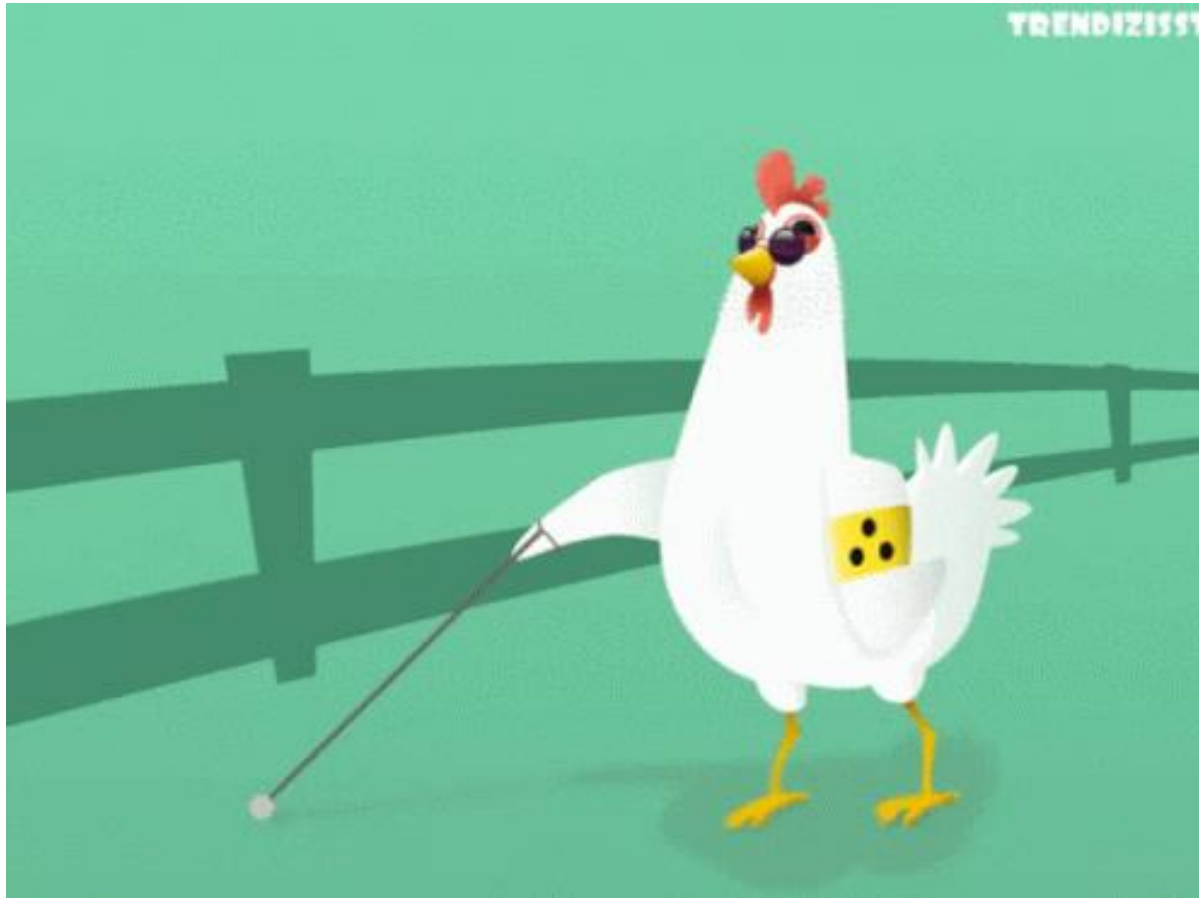


110 Millionen Bewerbungen

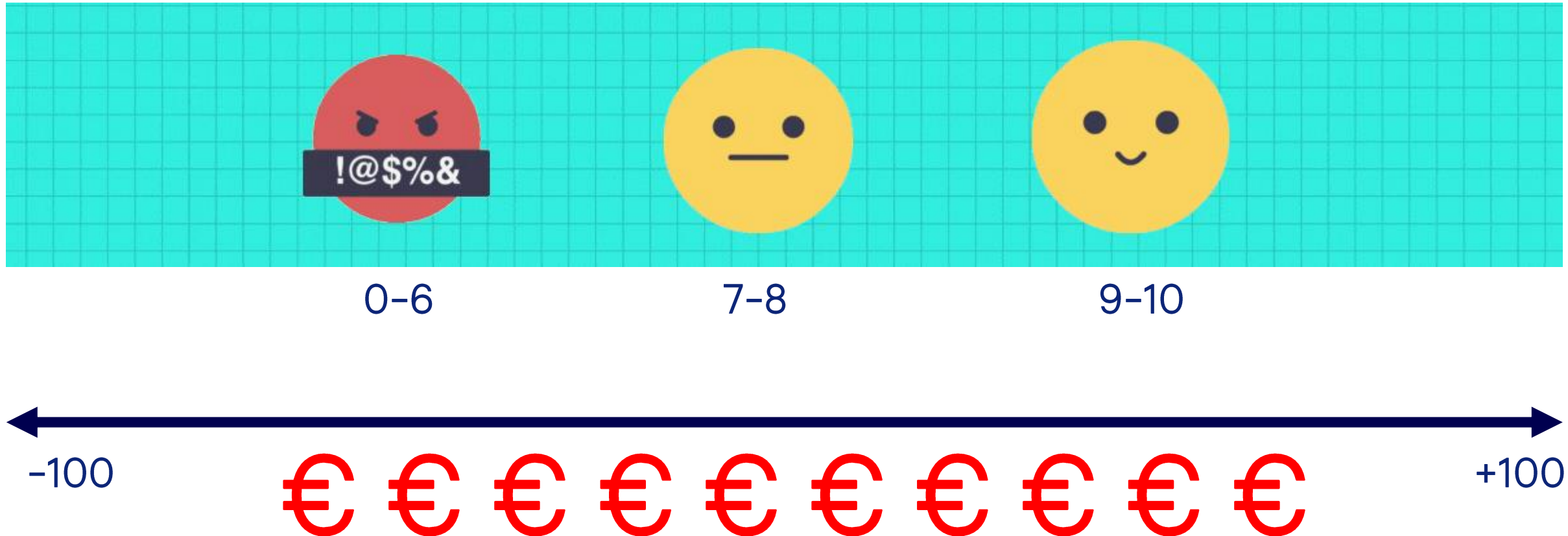


140.000 Kunden

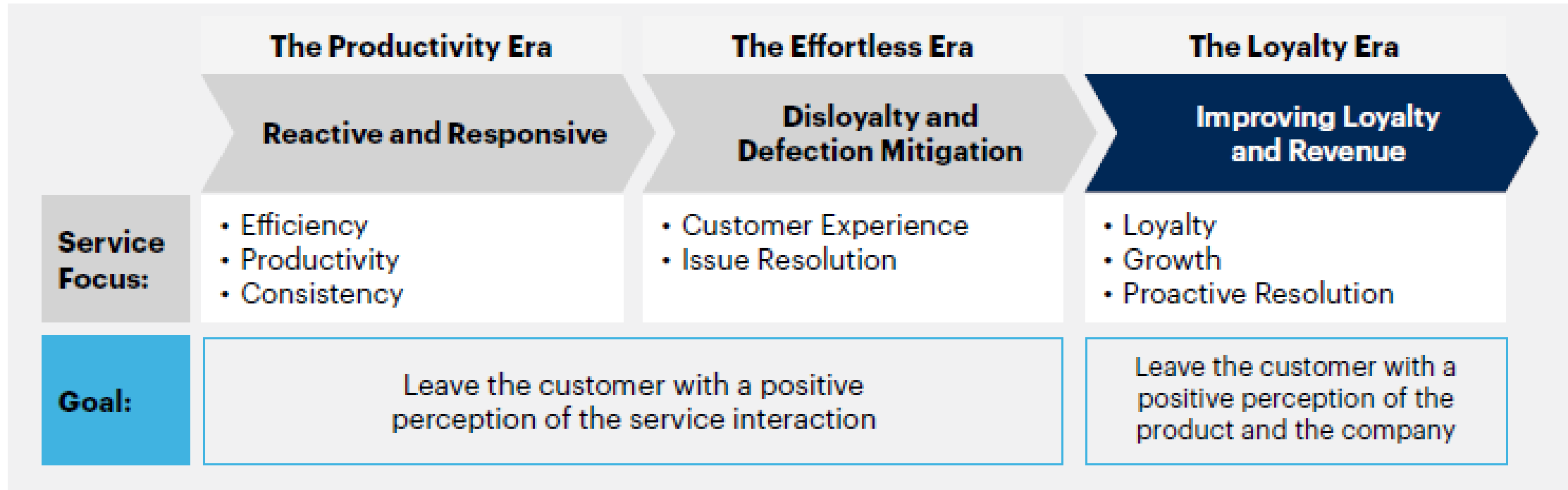
Bis vor knapp zwei Jahren waren wir auf der blinden Suche nach dem Kundenzufriedenheits-Korn



1. Schritt: Wir stellen uns dem "Net Promoter Score": Wie wahrscheinlich würden Sie Stepstone weiterempfehlen?



2. Schritt: Wir begannen die Transformationsreise unseres Service Business in Richtung der „Loyalty Era“



Quelle: Gartner „Three Decades of Service“

3. Schritt: Wir gründeten ein Service-Engineering-Team, das proaktive Elemente der Kundenzufriedenheit vertestet und implementiert



TEAM: Service Specialists

IHRE VISION: Loyal & Loving Customers

IHRE MISSION: Kundenzufriedenheit steigern

IHR WEG: Analysieren, testen, messen, implementieren

IHR ZIEL: Kill / Scale

Test 1: Kampagnen-Optimierung bei geringer Performance

The image shows a screenshot of a job listing page with three job cards and a blue call-to-action banner. The job cards are:

- Unterwegsreiner (w/m/d)**: Location: Halle (Saale), Status: Feste Anstellung, Clock icon, V. Gehalt anzeigen. Action: Ich bin interessiert >, Speichern.
- Bremsenprüfstand (m/w/d)**: Location: Burtenbach, Status: Feste Anstellung, Clock icon, Vollzeit, Calendar icon, Erschienen: vor 1 Woche. Action: Speichern, Share, Print.
- (Senior) Penetration Tester / Professional Hacker (w/m/d)**: Location: bundesweit, Status: Feste Anstellung, Clock icon, Vollzeit, Calendar icon, Erschienen: vor 1 Woche. Gehalt anzeigen. Action: Ich bin interessiert >, Speichern, Share, Print.

Below the job cards is a blue banner with the text: **Kannst Du mal kurz** den Alltag sorgenfreier machen?

Frage an euch: Konnte dieser Zusatz-Service die Kundenzufriedenheit nachhaltig erhöhen?



Frage an euch: Konnte dieser Zusatz-Service die Kundenzufriedenheit nachhaltig erhöhen?



Test 2: Service Call kurz vor Ende der Vertragspartnerschaft



Gemeinsam schaffen wir unsere Services auf ein neues Level zu helfen und Kundenzufriedenheit zu schaffen!

Service Call 2.0

Begrüßung und Vorstellung

Hintergrund des Telefonats informieren und nach Feedback fragen

Beispiel:

"Ihre Kundenzufriedenheit sehr am Herzen liegt und wir gerne erfahren möchten, wie die Performance Ihrer Service Call Form ergangen ist. Sind Sie zufrieden mit der Performance Ihrer Service Call Form? Wir möchten sicherstellen, dass wir Ihnen bei der nächsten Service Call zur Seite stehen können."

Kunde ist zufrieden / Kunde ist unzufrieden

Beispiel:

... und eine Bonusfrage stellen



Frage an euch: Konnte dieser Zusatz-Service die Kundenzufriedenheit nachhaltig erhöhen?



Frage an euch: Konnte dieser Zusatz-Service die Kundenzufriedenheit nachhaltig erhöhen?



Was wir nach mehreren Jahren agilen Testens lernen durften: Drei Main-Takeaways



Prepare to fail!



Don't fall in love



Never stop trying!

Fragen? Kontakt?

Florian Schröder
Stepstone Group



