

Höchste Kundenzufriedenheit bei flexword: Auftraggeber erteilen internationalem Sprachdienstleister Bestnoten für Qualität und Service

- 94 Prozent der Kunden sind mit Leistungsportfolio sehr zufrieden**
- Für jede Bewertung spendet flexword Geld an gemeinnützige Organisationen**

(Mannheim, Oktober 2019) Ob transparente Kommunikation, zuvorkommender Service oder Qualität der Projektausführung – die Kunden des internationalen Sprachdienstleisters flexword aus Mannheim sind mit dem Leistungspaket des Unternehmens äußerst zufrieden. Rund 94 Prozent der Auftraggeber haben sowohl die Fachleistungen als auch den Kundendienst von flexword mit den Bestnoten – mindestens 4 von 5 auf der Skala des Net Promoter Scores (NPS) – beurteilt und würden das Unternehmen auch jederzeit weiterempfehlen. Zu diesem Ergebnis kam der Language-Service-Provider mit Standorten in London, Jacksonville in Florida und Novi Sad in Serbien nun mit einer Auswertung von Kundenfeedback aus den vergangenen zwölf Monaten. „Wir bei flexword legen im Umgang mit unseren Kunden sehr viel Wert auf höchste Qualitätsstandards und fachlich kompetente Beratung, bei der die individuellen und fachlich oft anspruchsvollen Anforderungen unserer Kunden stets an erster Stelle stehen“, so Goranka Miš-Čak, Gründerin und Geschäftsführerin von flexword: „Bei einem großen Teil der Aufträge geht es darüber hinaus um Vertraulichkeit, fachliche Expertise und eine schnelle Umsetzung nach höchsten Sicherheitsstandards. Dass unsere Kunden unsere Kompetenzen entsprechend honorieren, macht uns natürlich stolz.“

Mithilfe der international anerkannten und standardisierten Befragungsmethoden CSAT (Customer Satisfaction) und NPS hat flexword Feedbackdaten der vergangenen zwölf Monate von mehreren Hundert Aufträgen von international ansässigen Kunden ausgewertet. Erfragt wurden unter anderem Reaktionszeiten, Kundenkommunikation, Projektqualität und Einhaltung der Projektfristen.

Professionalität als Schlüssel

Wie aus den ausgewerteten Antworten hervorgeht, wurden besonders die individuelle Beratung des Sprachdienstleisters sowie die Liefertreue bei seinen Projektabgaben positiv bewertet. Vor allem jedoch in den Bereichen Fachkompetenz und Kommunikation verdienten sich die weltweit agierenden Übersetzungsexperten und Projektmanager rund um Geschäftsführerin Goranka Miš-Čak Bestnoten. Das kommt nicht von ungefähr: Auch im laufenden Jahr hat der renommierte Sprachdienstleister wieder in die Bereiche Prozessoptimierung und Mitarbeiterschulung investiert sowie in Technologie zur Unterstützung der Qualitätsprüfung und -sicherung. Bei seinem weltweiten Pool von über 6.500 freien Übersetzern folgt flexword ebenfalls einer klaren Linie: Ausschließlich professionell geschulte, hoch qualifizierte Fachübersetzer werden von dem seit über 25 Jahren am Markt etablierten Übersetzungsexperten beauftragt. Denn viele Aufträge stammen aus fachlich anspruchsvollen Bereichen, wie Industrie, Pharma- und Medizinbranche oder Wirtschaftsrecht, die einer besonderen Expertise und intensiver Übersetzungserfahrung bedürfen. Dieser Anspruch schlägt sich auch in der Zufriedenheit der Kunden positiv nieder.

Feedback für den guten Zweck

Damit die Auftraggeber auch in Zukunft gerne bereit sind, die Dienstleistungen von flexword zu bewerten, greift das Unternehmen nun zu einer besonders motivierenden Maßnahme: Für jede Bewertung wird ab sofort ein Euro an eine von drei zur Auswahl stehenden gemeinnützigen Organisationen gespendet. Die Kunden können zwischen den international anerkannten und renommierten Hilfseinrichtungen SOS-Kinderdörfer, Ocean Conservancy und International Animal Rescue wählen. Damit möchte flexword in Zeiten hoher Arbeitsauslastungen und ständiger Bewertungsaufforderungen der Hilfsbereitschaft der Kunden Rechnung tragen – auch wenn die Bewertung nur 1–2 Minuten dauert. Denn das regelmäßige Feedback ist nicht nur Bestätigung für gute Leistungen, sondern ermöglicht dem mehrfach zertifizierten Language-Service-Provider, sich stetig weiter zu verbessern und den Service fortlaufend an den Bedarf der Kunden anzupassen. „Gerade die Digitalisierung führt zu sich stetig ändernden Anforderungen unserer Auftraggeber, etwa wenn es um Datensicherheit, Flexibilität oder auch die Inhalte geht. Die Ergebnisse unserer Untersuchungen haben uns darin bestätigt, dass wir einerseits unsere Prioritäten für die Zukunft richtig gesetzt haben, andererseits jederzeit flexibel auf die individuellen Bedürfnisse reagieren können. Gleichzeitig nutzen wir sie als Motivation, uns kontinuierlich weiter zu steigern, sowohl technologisch und fachlich als auch persönlich. Unser Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit noch weiter zu erhöhen – in 2020 auf 98 Prozent“, so Geschäftsführerin Goranka Miš-Čak.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.flexword.de.

Über flexword Translators & Consultants:

flexword Translators & Consultants mit Hauptsitz in Mannheim ist einer der Topanbieter unter den professionellen Language-Service-Providern in Deutschland. Geschäftsführerin ist die Diplom-Übersetzerin Goranka Miš-Čak, die das Unternehmen 1992 gegründet hat. flexword hat in mehr als 25 Jahren einen Kundenstamm von über 1.000 Auftraggebern aus Industrie, Wirtschaft, Wissenschaft und Forschung sowie aus staatlichen Institutionen aufgebaut und als Full-Service-Dienstleister in seiner Kernkompetenz Translation-Services überzeugt. Als einer der ersten Full-Service-Language-Service-Provider hat das Unternehmen bereits gemäß der DIN EN 15038 für Übersetzungsdienstleistungen gearbeitet, der Vorgängernorm der DIN EN ISO 17100. Die inhabergeführte Unternehmensgruppe mit Standorten in Deutschland, USA, Großbritannien und Serbien verfügt über einen weltweiten Pool von über 6.500 akademisch ausgebildeten, erfahrenen Fachübersetzern, Lektoren, Dolmetschern und Language Engineers. Dank der standortübergreifenden Projektorganisation setzen qualifizierte Projektmanager Language-Service-Projekte jeder Größenordnung professionell, zuverlässig und innerhalb kürzester Fristen um. flexword ist Mitglied der British Chamber of Commerce, der Qualitätssprachendienste Deutschlands e.V. (Mitglied der EUATC – European Union of Associations of Translation Companies), der tekcom Deutschland e.V. und der Metropolregion Rhein-Neckar sowie Ausbildungsbetrieb der IHK Rhein-Neckar.

Pressekontakt

Deutscher Pressestern®

Bierstadter Str. 9 a, 65189 Wiesbaden

Anke Loeppke

Tel.: +49 611 39539-27

E-Mail: a.loepcke@public-star.de