



Verdeckte Servicetests im günstigen Komplettpaket

Standardisierte Mystery Calling-Projekte bereits ab 890,- €*

*** Inklusive:**

Projektmanagement | Bewertungsunterlagen | Testerauswahl und -briefing | Unterstützung bei der Erstellung der Test-Szenarien | Durchführung von 10 Mystery Calls (erweiterbar auf bis zu 100) | Auswertung der Testergebnisse | Erstellung eines Abschlussberichts

Ihre Vorteile

1. Professionelle Projektleitung



Die Planung, Steuerung und Kontrolle unserer Mystery Projekte liegt stets in der Verantwortung einer unserer vier hauptberuflichen Projektmanager. Neben mehrjähriger Praxiserfahrung verfügt jeder Projektmanager aufgrund eines kaufmännischen Hochschulabschlusses über das nötige theoretische Hintergrundwissen.

2. Geprüfte Bewertungsunterlagen

Nr.	Beschreibung	Bewertung
1	Wie gut ist der Service im Vergleich zu anderen Unternehmen?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein, nicht
2	Wie lange dauert es, bis der Service erbracht wird?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
3	Wie gut ist die Kommunikation des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
4	Wie gut ist die Flexibilität des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
5	Wie gut ist die Kompetenz des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
6	Wie gut ist die Freundlichkeit des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
7	Wie gut ist die Flexibilität des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
8	Wie gut ist die Kompetenz des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
9	Wie gut ist die Freundlichkeit des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
10	Wie gut ist die Flexibilität des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
11	Wie gut ist die Kompetenz des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
12	Wie gut ist die Freundlichkeit des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
13	Wie gut ist die Flexibilität des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
14	Wie gut ist die Kompetenz des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
15	Wie gut ist die Freundlichkeit des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
16	Wie gut ist die Flexibilität des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
17	Wie gut ist die Kompetenz des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
18	Wie gut ist die Freundlichkeit des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
19	Wie gut ist die Flexibilität des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
20	Wie gut ist die Kompetenz des Mitarbeiters?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein

Bewertungsbogen

Kern jedes Mystery Tests ist der Bewertungsbogen, auf dem die einzelnen Serviceaspekte benotet werden. Der Bewertungsbogen wurde von uns in zahlreichen Mystery Projekten erprobt und kontinuierlich weiterentwickelt. Um möglichst objektive Bewertungen zu gewährleisten, stellen wir unseren Testern darüber hinaus einen Bewertungskatalog zur Verfügung, in dem die möglichen Ausprägungen der abgefragten Serviceaspekte und die dazugehörigen Noten angegeben sind.

Zwei Bewertungsaspekte können darüber hinaus nach Ihren individuellen Wünschen festgelegt werden, um den besonderen Gegebenheiten Ihres Unternehmens gerecht zu werden.

3. Zuverlässige Tester

Nr.	Name	Bewertung
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20

Testerbewertung

Die Mystery Tester werden aus unserem Pool von über 100 bewährten Testern ausgewählt und in jedes Projekt individuell eingewiesen, um einen möglichst authentischen Testablauf zu gewährleisten.

Nach Projektabschluss wird die Arbeit jedes Testers bewertet und in einer Datenbank hinterlegt. Nur Tester mit einer Durchschnittsbewertung von mindestens „Gut“ werden in zukünftigen Projekten erneut eingesetzt.

4. Praxisnahe Testszenarien

Szenario 1:
Fragen zu einem Artikel

Szenariobeschreibung:
Produkt: Smartwatch „Xuror“
Szenario: Sie sind als Kunde in den Online-Shop gekommen und haben sich für ein Produkt interessiert. Sie haben sich für die Smartwatch „Xuror“ interessiert und möchten mehr über das Produkt erfahren. Sie haben sich für die Smartwatch „Xuror“ interessiert und möchten mehr über das Produkt erfahren. Sie haben sich für die Smartwatch „Xuror“ interessiert und möchten mehr über das Produkt erfahren.

Fragestellung:
1.1 Erklären Sie das Produkt die Smartwatch „Xuror“.
1.2 Bekommen Sie Rabatt?
1.3 Ich brauche die Ware sehr schnell.

Abkürzung:
- Kundennummer: 123456789
- Datum: 12.12.2023
- Uhrzeit: 14:30

Testszenario

Da niemand Ihr Geschäft so gut kennt wie Sie, sollten die Testszenarien auch von Ihnen entwickelt werden. Wir stellen Ihnen hierfür einen Leitfaden zur Verfügung und stehen Ihnen selbstverständlich auch beratend zur Seite.

Sollte Ihnen die Zeit hierfür fehlen, können wir die Entwicklung der Testszenarien optional auch gerne für Sie übernehmen.

5. Objektives und verlässliches Bild Ihrer Servicesituation



Ablaufplan

Die Durchführung der Mystery Calls erfolgt entsprechend eines vorab definierten Testablaufplans, um Ihren Service auch an möglichst unterschiedlichen Zeitpunkten zu überprüfen.

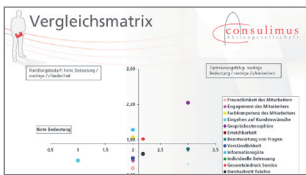
Statt Mystery Calls können wahlweise übrigens auch Mystery E-Mails oder Mystery Faxe verschickt werden. Eine Mischung der verschiedenen Kontaktkanäle ist ebenfalls möglich und wird von uns empfohlen.



6. Transparentes Qualitätsmanagement

Die Mystery Calls werden mitgeschnitten und stichprobenartig auf korrekte Durchführung und korrekte Bewertung hin überprüft. Mystery Calls, die nicht unseren Qualitätsstandards entsprechen, müssen von dem betroffenen Tester wiederholt werden.

Die Mitschnitte der Mystery Calls stellen wir Ihnen nach Projektabschluss auf Wunsch natürlich gerne zur Verfügung.



Ergebnisbericht

7. Entscheidungsorientierter Ergebnisbericht

Als Ergebnis Ihres Mystery Projektes erhalten Sie einen Abschlussbericht, in dem sämtliche Ergebnisse in übersichtlichen Diagrammen dargestellt werden. Auch Kommentare unserer Tester sowie erste Handlungsempfehlungen sind Inhalt unserer Ergebnisberichte.



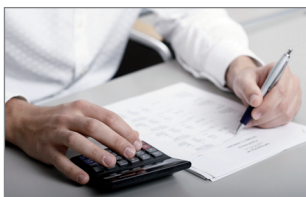
8. Namhafte Referenzkunden

In kürzester Zeit konnte sich die Consulimus AG erfolgreich auf dem Markt für Mystery Tests positionieren und bereits zahlreiche namhafte Kunden gewinnen. Insbesondere mit der TÜV SÜD Management Service GmbH besteht eine enge Zusammenarbeit auf dem Gebiet der Mystery Tests.



9. Grundlage für TÜV-Zertifizierungen

Die Ergebnisse unserer Mystery Tests sind als Bestandteil verschiedener TÜV-Zertifikate im Bereich Servicequalität anerkannt. Bei guten Testergebnissen können diese daher mit geringem Mehraufwand erworben und genutzt werden, um die hohe Serviceorientierung Ihres Unternehmens nach außen zu kommunizieren.



10. Unschlagbares Preis-/Leistungsverhältnis

Die Consulimus AG bietet Mystery Calling-Projekte in vier Größenordnungen. Alle Preise sind Pauschalpreise, mit denen der gesamte Projektaufwand abgedeckt ist. Optional kann die Entwicklung der Testszenarien ebenfalls von uns übernommen werden.

Für Projekte mit mehr als 100 Calls oder spezifischen Anforderungen erstellen wir Ihnen sehr gerne ein individuelles Angebot.

KONTAKT

Consulimus AG
Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln
Tel.: (0221) 788 745-0
Fax: (0221) 788 745-11
www.consulimus.de

Anzahl Mystery Calls	Preise (zzgl. MwSt.)
10	890,- Euro
25	1.190,- Euro
50	1.590,- Euro
100	2.190,- Euro

Faxantwort (0221) 788 745-11

Bitte lassen Sie mir weitere Informationen zu Ihren Mystery Projekten zukommen.

Bitte nehmen Sie telefonisch Kontakt mit mir auf.

Hiermit bestelle ich ein Mystery Calling-Projekt mit

10 Calls

25 Calls

50 Calls

100 Calls

Dabei sollen die einzelnen Kontaktkanäle wie folgt gewichtet werden (in %)

Calls _____

Faxe _____

E-Mails _____

Zu testende Service-Hotlines _____

Zu testende Fax-Servicenummer _____

Zu testende E-Mail-Adresse _____

Gewünschter Testzeitraum _____ bis zum _____

Kontaktdaten

Firma _____

Vorname _____

Name _____

Straße, Hausnummer _____

PLZ, Ort _____

Telefonnummer _____

Faxnummer _____

E-Mail-Adresse _____

KONTAKT

Consulimus AG
Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Tel.: (0221) 788 745-0

Fax: (0221) 788 745-11

www.consulimus.de

Ort, Datum

Unterschrift