

# Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
  - Messung der telefonischen Beratungsqualität des Veranstaltungsverkaufs der allrounder mountain resort GmbH & Co. KG
- Aufgabe
  - Organisation und Umsetzung der Mystery Calls unter Einbindung anspruchsvoller Beratungsszenarien, die verschiedene Veranstaltungsanfragen thematisieren
  - Verteilung der Mystery Calls auf themenzuständige Mitarbeiter in Abstimmung mit deren Dienstplänen, um bestmögliche Erreichbarkeit zu gewährleisten
  - Aufzeichnung der Beratungsgespräche zur Ermittlung von Optimierungspotenzialen im Rahmen persönlicher Schulungen
- Umsetzung
  - Auswahl und Briefing der einzusetzenden Tester entsprechend der aus den Testszenarien abgeleiteten Anforderungen
  - Überprüfung der Beratungskompetenz und der vertrieblichen Orientierung der Mitarbeiter
- Ergebnis
  - Detaillierter Überblick über die Leistungen der einzelnen Mitarbeiter der allrounder mountain resort GmbH & Co. KG entsprechend festgelegter Bewertungskriterien
  - Qualitative Ergänzungen durch Tester-Kommentare zu den einzelnen Beratungsgesprächen



*„Als professioneller Partner für Mystery Analysen konnte uns die Consulimus AG überzeugen. Dabei bewies sie nicht nur Kompetenz in der Umsetzung komplexer Szenarien, sondern auch Erfahrung in der Einbindung qualitativer Bewertungsaspekte.“*

**Monika Hasenauer**

Leiterin der Abteilung  
Veranstaltungsverkauf

allrounder mountain resort GmbH &  
Co. KG

**allrounder**.de 