

Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel:
 - Betrachtung des Terminvergabeprozesses in Abhängigkeit von verschiedenen Szenarien
 - Überprüfung der Einhaltung des Gesprächsleitfadens und klassischer Gesprächskompetenzen
- Aufgabe:
 - Entwicklung einer individuellen Testmethodik und gemeinsame Erstellung eines konsistenten Bewertungsbogens
 - Organisation und Umsetzung der Mystery Calls unter Einbezug von spezifischen Szenarien
- Durchführung:
 - Durchführung von 30 Mystery Calls in einem Zeitraum von drei Wochen
 - Aufnahme des frühestmöglichen Termins und Bewertung der Servicequalität direkt im Anschluss an den Testanruf
 - Tägliche Stornierung der im Gespräch vereinbarten Termine
- Ergebnis:
 - Übersendung von 30 einzelnen Bewertungsbögen in PDF-Format mit Darstellung des Terminvergabeprozesses



„Sehr angenehme und zuverlässige Zusammenarbeit. Gerne arbeiten wir mit der Consulimus AG wieder zusammen. Die Ergebnisse der Mystery Calls haben uns einen deutlichen Mehrwert geliefert.“

Frank Nettekoven

Arzt

Praxis am Berg

