

Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
 - Ermittlung der Servicesituation und Verkaufskompetenz der Partnercallcenter der SevenOne Media GmbH
 - Besonderer Fokus auf den Gesprächsablauf und die Kundenorientierung der Callcenter-Agenten
- Aufgabe
 - Einleitung, Entgegennahme und Bewertung eines Rückrufs im Rahmen einer Teilnahme an einem Gewinnspiel der ProSiebenSat.1 Sendergruppe
- Umsetzung
 - Vollständige Entwicklung einer individuellen Messmethodik
 - Organisation und Umsetzung von 55 Mystery Calls unter Berücksichtigung der monatlich neu festgelegten Testzeiträume und der wechselnden Testprodukte
- Ergebnis
 - Aufbereitung der Ergebnisse in Form eines handlungsorientierten Ergebnisberichts, differenziert nach vertriebenen Produkt
 - Einordnung der erhobenen Ergebnisse im Vergleich zu anderen Callcenter-Leistungen
 - Ableitung von ersten Handlungsempfehlungen

„Vielen Dank für die reibungslose und freundliche Zusammenarbeit. Die Einordnung der Ergebnisse der Mystery Calls und die Ableitung von Handlungsempfehlungen waren für uns im Bezug auf die Serviceoptimierung sehr hilfreich.“

Stefan Lüke

Projektleiter Sales Cooperations
SevenOne Media GmbH

