

# Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
  - Kontinuierliche Analyse und Bewertung der Beratungs- und Servicequalität sowie der Vertriebsorientierung des telefonischen Kundenservices der Audi Interaction GmbH
- Aufgabe
  - Vollständige Entwicklung der Testmethode inklusive gemeinsamer Konzipierung des Bewertungsbogens
  - Organisation und Durchführung der Mystery Calls unter Einbindung verschiedener Beratungsszenarien (Technik, Antrieb, Zubehör etc.) rund um die Fahrzeuge der Marke Audi
  - Anpassung des hausinternen Online-Reportings an die Besonderheiten und Anforderungen der Audi Interaction GmbH sowie kontinuierliche Bereitstellung und Pflege des Online-Reportings
- Umsetzung
  - Fortlaufende Durchführung von monatlich 80 Mystery Calls seit Ende 2020
  - Bewertung der Kommunikations-, Beratungs- und Fachkompetenz der Mitarbeitenden
- Ergebnis
  - Detaillierte und differenzierte Auswertung und Darstellung der Beratungs- und Servicequalität auf Gesamt-, Team- und Mitarbeiterebene im Online-Reporting der Consulimus AG
  - Ausführliche qualitative Ergänzungen durch Testerkommentare zu den einzelnen Beratungsgesprächen



*„Dank der kompetenten und professionellen Konzeption und Umsetzung der Mystery Calls können wir unsere Servicequalität kontinuierlich optimieren. Das Online-Reporting bietet einen hervorragenden Ergebnisüberblick und ist mittlerweile Bestandteil unserer täglichen Arbeit.“*

**Anja Barthel**

Kaufmännische Referentin  
Zentrales Qualitätsmanagement



**Audi Interaction GmbH**

# Referenzprojekt „Mystery Calls“

## ▪ Ziel

- Messung und Bewertung der Servicequalität des telefonischen Tagungs- und Gruppenservices der Best Western Hotels Central Europe GmbH

## ▪ Aufgabe

- Organisation und Umsetzung von Mystery Calls im Rahmen einer fokussierten Testwelle
- Einbindung unterschiedlicher, geschäftsalltagsorientierter Szenarien unter der Realisierung von B2B- und B2C-Anfragen

## ▪ Umsetzung

- Vollständige Entwicklung des Bewertungsinstruments
- Konzeption und Beratung hinsichtlich der Umsetzbarkeit der Test-Szenarien
- Bewertung von Vorgaben bezüglich der Gesprächsannahme, der Zufriedenheit mit dem telefonischen Service und der Weiterempfehlungsneigung

## ▪ Ergebnis

- Vollständige Auswertung der Call-Bewertungen
- Aufbereitung und Übersendung der Ergebnisse in Form einer finalen Ergebnispräsentation
- Darstellung quantitativer Gesamtergebnisse und qualitativer Kommentare zu jedem einzelnen Call



*„Wir haben in der Hotellerie ohnehin einen enormen Anspruch an unseren Kundenservice und mit den Mystery Calls der Consulimus AG nun ein tolles Instrument, um diesen zu messen.“*

**Antonia Radetz**

Direktorin Tagungs- und  
Gruppenservice

Best Western Hotels Central Europe  
GmbH

**BW** | **Best Western.**  
Hotels & Resorts

# 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

