

Referenzprojekt „Mystery Calls / Erreichbarkeitsanalyse“

- Ziel
 - Objektive Messung der Erreichbarkeit und Servicequalität der telefonischen Kundenservice-Interaktionen bei 2.442 Beratungsstellen
 - Umfangreiche Erfassung der Telefonie-Basics wie Erreichbarkeit, Meldeformel, Freundlichkeit, Fachliche Kompetenz, Engagement sowie der Überprüfung des Informationsverhaltens
- Aufgabe
 - Organisation und Umsetzung von Mystery Calls und Erreichbarkeitscalls entsprechend der unterschiedlichen Öffnungszeiten der einzelnen Beratungsstellen inklusive der Annahme und Dokumentation von eingehenden Rückrufen
- Umsetzung
 - Konzeption und Beratung hinsichtlich des Bewertungsinstruments
 - Dynamische Anpassung der Einsatzplanung auf die Erreichbarkeitszustände der Beratungsstellen
 - Organisation und Umsetzung von circa 2.000 Mystery Calls und 1.400 Erreichbarkeitscalls
- Ergebnis
 - Detaillierter Überblick über die Leistungen der einzelnen Beratungsstellen entsprechend festgelegter Bewertungskriterien
 - Qualitative Ergänzungen durch Tester-Kommentare zu den einzelnen Beratungsgesprächen

„Unser Ziel ist es, den Mitgliederservice bundesweit zu verbessern. Mit dem detaillierten und strukturierten Überblick der Consulimus AG können wir unseren Beratungsstellen gezielt Unterstützung anbieten und den Service weiter optimieren.“

Angela Claus

Bereichsleiterin Verwaltung
Vereinigte Lohnsteuerhilfe e.V.

