

Referenzprojekt „Analyse telefonische Servicequalität und Telefontrainings“

- Ziel
 - Objektive Messung der Erreichbarkeit und der Service- und Beratungsqualität von Sekretariaten und der Pforte wie nachfolgende Optimierung der Kommunikationskompetenzen auf Basis der gewonnenen Daten durch die Durchführung von passgenauen Inhouse-Telefonschulungen
- Umsetzung
 - Individuellen Methodenentwicklung (Erstellung eines Bewertungsbogens, Entwurf von Szenarien und weiteren Projektunterlagen) sowie gleichverteilte Planung und Umsetzung der Anrufe auf die verschiedenen Standorte, Abteilungen und Mitarbeitenden
 - Konzeption, Durchführung und Auswertung von 93 Mystery Calls und 132 Erreichbarkeitscalls
 - Durchführung von qualitativen Vorgesprächen mit Mitarbeitenden aus den entsprechenden Abteilungen zur Gewinnung von weiteren Informationen als Datengrundlage für die Entwicklung der individuellen Telefonschulungen
 - Durchführung von praxisorientierten Telefontrainings vor Ort unter Einbezug der Teilnehmenden
- Ergebnis
 - Aufbereitung der Mystery Call-Ergebnisse in Form eines handlungsorientierten Ergebnisberichts, differenziert nach den verschiedenen Standorten und Abteilungen der Klinikum Vest GmbH inklusive der Ableitung von Handlungsempfehlungen
 - Bedingt durch nachfolgende Telefonschulungen gesteigerte Kommunikationskompetenzen und Kompetenzen der Mitarbeitenden in Bezug auf die Führung selbstsicherer, patientenorientierter und professioneller Telefongespräche
 - Steigerung der Patientenzufriedenheit aufgrund freundlicher, kompetenter und professioneller Gesprächsführung durch die Mitarbeitenden



„Die Ergebnisse der Analyse lieferten uns wichtige Erkenntnisse zur Optimierung der Service- und Beratungsqualität. Mit Hilfe der Telefonschulungen konnten wir strukturelle Optimierungspotenziale identifizieren und die Qualität der Telefongespräche nachhaltig steigern.“

Maren Rudolph

Leitung Projektmanagement

