

# Referenzprojekt „Servicequalität – Call-Center-Dienstleister“



- Ziel
  - Messung der telefonischen Service- und Beratungsqualität der Kundenhotline der Messe Frankfurt GmbH im Rahmen von Beratungen durch Mitarbeiter des Überlauf-Call-Centers eines externen Dienstleisters
- Aufgabe
  - Organisation und Umsetzung von je 50 Mystery Calls innerhalb von Messeaufbautagen zweier Veranstaltungen
  - Ermittlung des Qualitätsniveaus der durch den externen Dienstleister durchgeführten Beratungsgespräche
- Umsetzung
  - Anpassung bzw. Entwicklung einzelner Szenarien angepasst an die jeweilige Veranstaltungsthematik
  - Überprüfung der Erreichbarkeit der Kundenhotline, der Einhaltung qualitätsrelevanter Maßgaben und der Richtigkeit getroffener Aussagen
- Ergebnis
  - Detaillierte Darstellung der Einzelergebnisse anhand der Übersendung aufbereiteter Bewertungsbögen je durchgeführtem Testanruf
  - Überblick der Gesamtergebnisse anhand einer Kurzauswertung



*„Trotz des kurzfristigen Projektstarts konnte die Consulimus AG uns wertvolle Ergebnisse liefern – auf diese Flexibilität und Qualität vertraue ich bereits seit mehreren Jahren!“*

Bernd Dombek  
Qualitätsmanagement Servicepartner  
Messe Frankfurt GmbH