

# Referenzprojekt „Mystery Calls“



- Ziel
  - Ermittlung des Status Quo des telefonischen Kundenservices in verschiedenen Bereichen und Regionen der BKK Verkehrsbau Union im Hinblick auf inhaltliche und allgemeine Gesprächsaspekte
  - Besonderer Fokus auf Vertriebsorientierung der Mitarbeiter
- Aufgabe
  - Individuelle Methodenentwicklung (inkl. Entwurf von Szenarien und Bewertungsbögen) in Abstimmung mit der BKK VBU
  - Gesonderte Betrachtung von Testanrufen, in denen es zu einer internen Weiterverbindung seitens der Mitarbeiter kam
  - Differenzierte Auswertung der Ergebnisse nach unterschiedlichen Bereichen und Szenariofällen
- Umsetzung
  - Durchführung von 200 Mystery Calls in verschiedenen Bereichen und Regionen der BKK VBU
  - Überprüfung von Freundlichkeit, inhaltlichen Aspekten und vertrieblicher Orientierung der Mitarbeiter
- Ergebnis
  - Vollständige Auswertung und Aufbereitung der Testergebnisse
  - Identifikation von Potenzial für Verbesserungen im Hinblick auf das Vertriebsengagement der Mitarbeiter



*„Professionelle Kundenbetreuung im Rahmen eines anspruchsvollen Mystery Call-Projekts. Zielführende, souveräne Umsetzung und ein netter Kontakt – ich empfehle die Consulimus AG gerne weiter!“*

Annett Biroth  
Fachreferentin Personalentwicklung  
BKK Verkehrsbau Union