

# Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
  - Vergleich der Qualität des telefonischen Services zwischen internen und externen Servicemitarbeitern
- Aufgabe
  - Vollständige Entwicklung der Methodik
  - Zweimalige Überprüfung des telefonischen Services (1. Ist-Erhebung, 2. Kontroll-Erhebung)
  - Auswertung hinsichtlich Vergleich zwischen internen und externen Servicemitarbeitern
- Umsetzung
  - Durchführung von 150 Mystery Calls je Welle
  - Fokus auf aktuellen Frageszenarien
  - Berücksichtigung unterschiedlicher Standorte (intern und extern)
- Ergebnis
  - Detaillierter Vergleich zwischen den Leistungen der eigenen Mitarbeiter und den Mitarbeitern des externen Dienstleisters



*„Die Ergebnisse der Mystery Call Analyse waren Ansporn und Herausforderung für beide Seiten. Sie wirkten motivierend und leistungssteigernd“.*

Brigitt Drehsen  
Vertriebsleiterin  
Bundesanzeiger Verlagsgesellschaft mbH