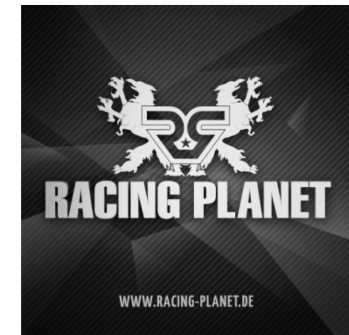


Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
 - Quantitative Überprüfung der Qualität der telefonischen Beratung von Call-Center-Mitarbeitern eines Online-Shops für Roller, Maxi Scooter und Moped (Ersatzteile, Zubehör und Tuning)
 - Ermittlung von Beschwerde- und Konfliktmanagement des Kundenservices
 - Einbezug aller Service-Mitarbeiter der Racing Planet OHG
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Test-Methode unter Einbindung von Beratungs-, Beschwerde- und Rückgabeszenarien
 - Anwendung von B2B- sowie B2C-Anfragen
- Umsetzung
 - Durchführung von 18 Mystery Calls sowie Produkt-Bestellungen zu unterschiedlichen Werktagen und Testzeiträumen zur bestmöglichen Erreichung aller Mitarbeiter
 - Berücksichtigung unterschiedlicher Serviceprozesse
- Ergebnis
 - Detaillierter Überblick über die Leistungen des Serviceteams
 - Qualitative Ergänzungen durch Einbindung von Tester-Kommentaren zu den einzelnen Anrufen



„Qualitativ hochwertige, sehr differenzierte Szenarien – Bestellungen, Reklamation und Beschwerden. Zudem setzt die Consulimus AG Maßstäbe in der persönlichen Kundenkommunikation!“

Marcus Umlauf
Projektmanager
Racing Planet OHG