

Referenzprojekt „Mystery Calls“



- Ziel
 - Überprüfung der Qualität der telefonischen Beratung von Mitarbeitern eines Online-Reise-Portals
 - Kontrolle der Prozesstreue der Beratungs-/Verkaufsgespräche
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Test-Methode unter Einbindung von Testszenarien mit Fokus auf verschiedenen Reisezeiten
 - Planung von Testanrufen sowie Online-Anfragen mit anschließender telefonischer Beratung
- Umsetzung
 - Durchführung von 10 Mystery Kontakten via Telefon und Online-Formular
 - Überprüfung von Produkt-Know-How und Vertriebsanstrengungen
 - Erstellung detaillierter Gesprächsprotokolle
- Ergebnis
 - Detaillierter Überblick über die Leistungen des Serviceteams
 - Identifikation von Ansätzen zur Vertrieboptimierung



„Auch bei diesem kleinen Projekt hat die Consulimus AG vollen Einsatz gezeigt - das ist keine Selbstverständlichkeit! Vielen Dank.“

Dennis Kämker
Geschäftsführer
SD Inspiring Travel GmbH

