

Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
 - Überprüfung der Qualität der telefonischen Beratung von Mitarbeitern eines Bettenfachgeschäfts
- Aufgabe
 - Entwicklung einer individuellen Testmethodik und gemeinsame Erstellung eines konsistenten Bewertungsbogens
 - Organisation und Umsetzung der Mystery Calls unter Einbindung branchenspezifischer Beratungsszenarien, die verschiedene Kunden- und Interessentenanfragen thematisieren
- Umsetzung
 - Auswahl und Briefing der einzusetzenden Tester entsprechend der aus den Testszenarien abgeleiteten Anforderungen
 - Kontinuierliche, monatliche Durchführung von ca. 20 Mystery Calls
 - Überprüfung der Beratungskompetenz und der vertrieblichen Orientierung der Mitarbeiter
- Ergebnis
 - Detaillierter Überblick über die Leistungen der einzelnen Mitarbeiter der Betten Bormann GmbH entsprechend festgelegter Bewertungskriterien
 - Ausführliche qualitative Ergänzungen durch Tester-Kommentare zu den einzelnen Beratungsgesprächen



„Vielen Dank für die tolle Arbeit. Wir schätzen die Consulimus AG als langjährigen Partner im Hinblick auf die Serviceoptimierung unserer Hotline. Ob Fragen, Änderungen oder generelle Herausforderungen, die Consulimus AG hat immer schnell, kompetent und zuverlässig agiert und alles zu unserer vollsten Zufriedenheit gelöst.“

Marius Pothmann

Vertriebsleiter, Marketingreferent und zertifizierter Schlafberater

