

Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
 - Kontinuierliche Analyse und Bewertung der Beratungs- und Servicequalität sowie der Vertriebsorientierung des telefonischen Kundenservices der Audi Interaction GmbH
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Testmethode inklusive gemeinsamer Konzipierung des Bewertungsbogens
 - Organisation und Durchführung der Mystery Calls unter Einbindung verschiedener Beratungsszenarien (Technik, Antrieb, Zubehör etc.) rund um die Fahrzeuge der Marke Audi
 - Anpassung des hausinternen Online-Reportings an die Besonderheiten und Anforderungen der Audi Interaction GmbH sowie kontinuierliche Bereitstellung und Pflege des Online-Reportings
- Umsetzung
 - Fortlaufende Durchführung von monatlich 80 Mystery Calls seit Ende 2020
 - Bewertung der Kommunikations-, Beratungs- und Fachkompetenz der Mitarbeitenden
- Ergebnis
 - Detaillierte und differenzierte Auswertung und Darstellung der Beratungs- und Servicequalität auf Gesamt-, Team- und Mitarbeiterebene im Online-Reporting der Consulimus AG
 - Ausführliche qualitative Ergänzungen durch Testercommentare zu den einzelnen Beratungsgesprächen



„Dank der kompetenten und professionellen Konzeption und Umsetzung der Mystery Calls können wir unsere Servicequalität kontinuierlich optimieren. Das Online-Reporting bietet einen hervorragenden Ergebnisüberblick und ist mittlerweile Bestandteil unserer täglichen Arbeit.“

Anja Barthel

Kaufmännische Referentin
Zentrales Qualitätsmanagement



Audi Interaction GmbH