

Referenzprojekt „Telefonische Kundenbefragung Innendienst“

- Ziel
 - Messung der Qualität des telefonischen Services der Mitarbeiter im Vertriebsinnendienst der EHRET GmbH für den deutsch- und französischsprachigen Raum
- Aufgabe
 - Substitution des klassischen Qualitätsmessungs-Instruments der Mystery Analyse (hier Mystery Calls), das aufgrund der Leistungsstruktur und engen Kundenbindung nicht angewendet werden konnte, durch das Instrument der Kundenbefragung
 - Modifikation einer klassischen Kundenzufriedenheitsbefragung zur Generierung der originären Messziele zur Servicequalität
- Umsetzung
 - Durchführung der Erhebung mittels einer telefonischen Befragung zur optimalen Kommunikation des Befragungsziels sowie zur Steigerung der Teilnahmequote und der Aufnahme von qualitativen Aussagen
 - Ankündigung der Befragung im Vorfeld zur Erhöhung der Akzeptanz sowie Vereinbarung von Telefonterminen zur Steigerung der Response Rate
- Ergebnis
 - Differenzierte Auswertung und inhaltliche Interpretation der Ergebnisse für die einzelnen Teams sowie erste Ansatzpunkte zur Optimierung der Servicequalität



*„Dank der Methodenflexibilität und
-kompetenz der Consulimus AG
konnten wir unsere
Informationsziele realisieren und
haben aussagekräftige Ergebnisse
erhalten. Diese Beratung
empfehlen wir gerne weiter.“*

Andreas Schnaase

Vertriebsleiter – CSO
Ehret GmbH

EHRET