

# Referenzprojekt „Mystery Analyse – ganzheitlich“

- Ziel
  - Basisermittlung des aktuellen Qualitätsstands des telefonischen und persönlichen Privatkundenservices sowie der Erreichbarkeit in verschiedenen Abteilungen des AÜW
  - Betrachtungsfokus auf Vertriebsorientierung und Kundenbetreuung der Mitarbeiter
- Aufgabe
  - Projektindividuelle Methodenentwicklung (inkl. Entwurf von einzelbedarfsgerechten Testszenarien und Bewertungsbögen) in Abstimmung mit der Allgäuer Überlandwerk GmbH
  - Flexible Anpassungen an veränderliche Testanforderungen im Laufe der Feldphase
  - Zielorientierte Auswertung der Ergebnisse und Identifikation von akutem Handlungsbedarf
- Umsetzung
  - Durchführung von Mystery Tests über alle verfügbaren Kontaktkanäle des Kundenservices (Mystery Calls, Mystery Shoppings vor Ort, Erreichbarkeitsanrufe, E-Mail-Kontakt) in verschiedenen Abteilungen
  - Überprüfung von Freundlichkeit, inhaltlichen Aspekten und vertrieblicher Orientierung
- Ergebnis
  - Vollständige Aufbereitung und Vorstellung der Testergebnisse
  - Ergebnisgrundlage für Folge-Analysen zur dauerhaften Qualitätssicherung

*„Insbesondere die Flexibilität im laufenden gemeinsamen Projekt hat mich hier begeistert.“*

*Wir empfehlen die Consulimus AG als sehr kompetenten Analyse-Dienstleister gerne weiter!“*

**Karl Christe**

Leiter der Abteilung  
Energieservice Kunden  
Allgäuer Überlandwerk GmbH

