

Referenzprojekt „Mystery Calls“

▪ Ziel

- Messung und Bewertung der Servicequalität des telefonischen Tagungs- und Gruppenservices der Best Western Hotels Central Europe GmbH

▪ Aufgabe

- Organisation und Umsetzung von Mystery Calls im Rahmen einer fokussierten Testwelle
- Einbindung unterschiedlicher, geschäftsalltagsorientierter Szenarien unter der Realisierung von B2B- und B2C-Anfragen

▪ Umsetzung

- Vollständige Entwicklung des Bewertungsinstruments
- Konzeption und Beratung hinsichtlich der Umsetzbarkeit der Test-Szenarien
- Bewertung von Vorgaben bezüglich der Gesprächsannahme, der Zufriedenheit mit dem telefonischen Service und der Weiterempfehlungsneigung

▪ Ergebnis

- Vollständige Auswertung der Call-Bewertungen
- Aufbereitung und Übersendung der Ergebnisse in Form einer finalen Ergebnispräsentation
- Darstellung quantitativer Gesamtergebnisse und qualitativer Kommentare zu jedem einzelnen Call



„Wir haben in der Hotellerie ohnehin einen enormen Anspruch an unseren Kundenservice und mit den Mystery Calls der Consulimus AG nun ein tolles Instrument, um diesen zu messen.“

Antonia Radetz

Direktorin Tagungs- und
Gruppenservice

Best Western Hotels Central Europe
GmbH

BW | **Best Western.**
Hotels & Resorts