

Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
 - Ermittlung eines Gesamtüberblicks über die Servicesituation an 12 Standorten der Carl Götz GmbH anhand der Durchführung von Mystery Calls
 - Umfassende Analyse unter Verwendung von unterschiedlichen Szenariokomplexen
- Aufgabe
 - Erhebung des aktuellen Status quo anhand definierter Zufriedenheitsaspekte sowie konkrete Abbildung der Testsituation anhand umfangreicher Tester-Kommentare
 - Zielorientierte und Standort-individuelle Auswertung der Ergebnisse sowie Identifikation von Bereichen mit akutem Handlungsbedarf
 - Entwicklung konkreter Handlungsempfehlungen anhand der im Rahmen der Beratungsleistungen wahrgenommenen Schwachstellen
- Umsetzung
 - Durchführung von 144 Mystery Calls mittels 12 verschiedener Test-Szenarien – je Standort wurden 12 verschiedene Situationen vorgegeben
 - Überprüfung von Freundlichkeit, inhaltlichen Aussagen und vertrieblicher Orientierung
- Ergebnis
 - Vollständige Aufbereitung der Testergebnisse und Handlungsempfehlungen
 - Ergebnisgrundlage zur Entwicklung und zu Umsetzungen von Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität



„Unser Ziel ist es, unsere Servicequalität unternehmensweit zu verbessern und anzugleichen. Mit den aussagekräftigen Ergebnissen und Empfehlungen der Consulimus AG können wir sowohl strukturell als auch standortbezogen vorgehen – vielen Dank!“

Kati Müller

Assistentin der Geschäftsleitung
Carl Götz GmbH

