

Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
 - Objektive Bewertung der telefonischen Kundenbetreuung und Beratungskompetenz des Europäischen Patentamts
- Aufgabe
 - Organisation und Durchführung der Mystery Calls auf drei Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch)
 - Berücksichtigung verschiedener Standorte des europäischen Patentamts
 - Einbindung von Beratungsszenarien rund um die Erteilung europäischer Patente
- Umsetzung
 - Rekrutierung und Briefing der einzusetzenden Tester mit besonderem Fokus auf die sprachlichen und inhaltlichen Anforderungen der Testszenarien
 - Umfangreiche Erfassung von Erreichbarkeit, Sprachkenntnis, Fach- und Sozialkompetenz
 - Regelmäßige Durchführung der Mystery Calls zur kontinuierlichen Qualitätssicherung
- Ergebnis
 - Vollständige Aufbereitung der Ergebnisse inklusive detaillierter Auswertung nach Standort und Sprache der Beratungsgespräche
 - Ergänzung der quantitativen Ergebnisse durch qualitative Tester-Kommentare
 - Überblick über die Entwicklung im Zeitverlauf durch einen differenzierten Wellenvergleich

„Mit der Consulimus AG haben wir einen zuverlässigen Partner gefunden, der es versteht, unsere Vorstellungen und Wünsche mit höchster Qualität umzusetzen. Vielen Dank für die tolle Zusammenarbeit und die wertvollen Erkenntnisse!“

Anita Rungaldier

Customer Business Assessment
Europäisches Patentamt

