

Referenzprojekt „Mystery Analyse – Energieversorger“

▪ Ziel

- Analyse zur Erhebung des Serviceniveaus der Kundenhotline im Rahmen der Betreuung durch einen externen Dienstleister in den Abendstunden und am Wochenende
- Zentrale Betrachtung gängiger Servicedimensionen:
 - Gesprächsannahme & Erreichbarkeit – Zufriedenheit – Vertriebsengagement

▪ Aufgabe

- Weiterentwicklung bereitgestellter, individueller Testszenarien in Abstimmung mit SpreeGas
- Gleichverteilte Planung und Umsetzung der Mystery Calls sowie Auswertung der Ergebnisse auf Basis einer tabellarischen Ergebnisübersicht

▪ Umsetzung

- Durchführung von Mystery Calls auf Basis von Neukunden-Anfragen zur Beratung hinsichtlich Erdgasstarifen im Heimat- und Fremdkundenmarkt
- Erfassung zusammenfassender Situationsbeschreibungen bezogen auf die einzelnen Gesprächsdimensionen

▪ Ergebnis

- Generierung einzelntestspezifischer, an das Corporate Design von SpreeGas angepasster Call-Reports
- Bereitstellung der aggregierten, ausgewerteten Testergebnisse



*„Routiniert und professionell:
Von der Vorbereitung bis zum
Erhalt der Ergebnisse wusste ich
mein Projekt stets in guten
Händen. Die Consulimus AG
versteht die Bedürfnisse eines
Energieversorgers.“*

Nadine Bornmann

Marketing

SpreeGas Gesellschaft für
Gasversorgung
und Energiedienstleistung mbH

spreegas
Die Kraft von hier.