

# Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
  - Ermittlung des Status Quo des telefonischen Kundenservices in verschiedenen Bereichen und Regionen der BKK VBU im Hinblick auf inhaltliche und allgemeine Gesprächsaspekte
  - Besonderer Fokus auf Vertriebsorientierung der Mitarbeiter
- Aufgabe
  - Individuelle Methodenentwicklung (inkl. Entwurf von Szenarien und Bewertungsbögen) in Abstimmung mit der BKK VBU
  - Gesonderte Betrachtung von weitergeleiteten Testanrufen
  - Differenzierte Auswertung der Ergebnisse nach unterschiedlichen Bereichen und Szenarien
- Umsetzung
  - Durchführung von 200 Mystery Calls in verschiedenen Bereichen/Regionen der BKK VBU
  - Überprüfung von Freundlichkeit, inhaltlichen Aspekten und vertrieblicher Orientierung der Mitarbeiter
- Ergebnis
  - Vollständige Auswertung und Aufbereitung der Testergebnisse
  - Identifikation von Potenzial für Verbesserungen im Hinblick auf das Vertriebsengagement der Mitarbeiter

*„Professionelle Kundenbetreuung  
im Rahmen eines anspruchsvollen  
Mystery Call-Projekts.  
Zielführende, souveräne  
Umsetzung und ein netter Kontakt  
– ich empfehle die Consulimus AG  
gerne weiter!“*

**Annett Biroth**

Fachreferentin Personalentwicklung  
BKK Verkehrsbau Union

