

Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
 - Vergleich der Qualität des telefonischen Services zwischen internen und externen Servicemitarbeitern
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Methodik
 - Zweimalige Überprüfung des telefonischen Services (1. Ist-Erhebung, 2. Kontroll-Erhebung)
 - Auswertung hinsichtlich Vergleich zwischen internen und externen Servicemitarbeitern
- Umsetzung
 - Durchführung von 150 Mystery Calls je Welle
 - Fokus auf aktuellen Frageszenarien
 - Berücksichtigung unterschiedlicher Standorte (intern und extern)
- Ergebnis
 - Detaillierter Vergleich zwischen den Leistungen der eigenen Mitarbeiter und den Mitarbeitern des externen Dienstleisters

„Die Ergebnisse der Mystery Call Analyse waren Ansporn und Herausforderung für beide Seiten. Sie wirkten motivierend und leistungssteigernd.“

Birgit Drehen

Vertriebsleiterin

Bundesanzeiger Verlagsgesellschaft
mbH

