

# Referenzprojekt „Mystery Calls“

## ▪ Ziel

- Quantitative Überprüfung der Qualität der telefonischen Beratung von Call-Center-Mitarbeitern eines Online-Shops für Roller, Maxi Scooter und Moped (Ersatzteile, Zubehör und Tuning)
- Ermittlung von Beschwerde- und Konfliktmanagement des Kundenservices
- Einbezug aller Service-Mitarbeiter der Racing Planet OHG

## ▪ Aufgabe

- Vollständige Entwicklung der Test-Methode unter Einbindung von Beratungs-, Beschwerde- und Rückgabeszenarien
- Anwendung von B2B- sowie B2C-Anfragen

## ▪ Umsetzung

- Durchführung von 18 Mystery Calls sowie Produkt-Bestellungen zu unterschiedlichen Werktagen und Testzeiträumen zur bestmöglichen Erreichung aller Mitarbeiter
- Berücksichtigung unterschiedlicher Serviceprozesse

## ▪ Ergebnis

- Detaillierter Überblick über die Leistungen des Serviceteams
- Qualitative Ergänzungen durch Einbindung von Tester-Kommentaren zu den einzelnen Anrufen

*„Qualitativ hochwertige, sehr differenzierte Szenarien – Bestellungen, Reklamation und Beschwerden. Zudem setzt die Consulimus AG Maßstäbe in der persönlichen Kundenkommunikation!“*

**Marcus Umlauf**

Projektmanager  
Racing Planet OHG

