

Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
 - Messung der telefonischen Service- und Beratungs-Qualität einer regional agierenden Genossenschaftsbank
- Aufgabe
 - Organisation und Umsetzung der Mystery Calls entsprechend der zertifikatsrelevanten Testmethode der TÜV SÜD Management Service GmbH
- Umsetzung
 - Auswahl und Briefing der einzusetzenden Tester entsprechend der anspruchsvollen, aus den Testszenarien abgeleiteten Anforderungen
 - Lückenlose Testdokumentation zur vollständigen Nachvollziehbarkeit sämtlicher durchgeführter Kontakte
 - Umsetzung der Tests in jährlichem Turnus
- Ergebnis
 - Auswertung der Testergebnisse entsprechend der Zertifikatsstandards der TÜV SÜD Management Service GmbH
 - Graphisch ansprechende Aufbereitung der Ergebnisse im Corporate Design der TÜV SÜD Management Service GmbH zur Integration in Zertifikatsberichte

„Mittlerweile seit mehreren Jahren erfahre ich bei der Consulimus AG bemerkenswerte Flexibilität und eine stets vorbildliche Kundebetreuung – nicht nur bei diesem Projekt“

Kathrin Birkner

Auditorin Service-Zertifizierungen
Finanzdienstleister

TÜV SÜD Management Service
GmbH

