

Service Excellence: Systematisch geführte Mystery Calls & Mystery Mails

Heutzutage ist das reine Anbieten eines Produkts nicht genug, um Ihre Kunden langfristig an sich zu binden. Denn: Ähnliche Produkte und gute Preise haben Ihre Mitbewerber ebenfalls. Mit einer hohen Dienstleistungsqualität heben Sie sich von Ihrer Konkurrenz ab und bieten einen echten Mehrwert.

Mit unseren systematisch durchgeführten Mystery Calls und Mystery Mails liefern wir Ihnen objektive und professionell erhobene Informationen über das tatsächliche Verhalten Ihrer Mitarbeitenden. Erkennen Sie Verbesserungspotenzial, um die Customer Experience Ihres Unternehmens auf ein neues Level zu bringen.



Ihre Vorteile

- Benchmarks: Vergleichen Sie Ihre Werte mit der Konkurrenz
- Unschlagbar günstig dank Standardisierung
- Faktenbasierte Grundlage für Verbesserungen
- Umfassende Berichterstattung
- Langjährige Erfahrung

Service Excellence 2.0: Ganzheitliche Messungen Ihrer Telefonate

Die Testanrufe/Testmails werden aufgezeichnet und durch unser Expertenteam nach einem standardisierten Bewertungsbogen erfasst und beurteilt. Unter anderem werden folgende Kriterien erhoben:

Mystery Calls

- Wartezeit
- Begrüssung
- Fachkenntnisse
- Lösungsorientierung
- Verabschiedung

Mystery Mails

- Antwortzeit
- Orthographie
- Ausdruck
- Lösungsorientierung
- Personalisierung

Neben den klassischen Mystery Calls und Mails bieten wir unser bewährtes und langjährig erprobtes Bewertungssystem des **Service Excellence 2.0** an.

Anstelle von Testanrufen beurteilen wir Ihre realen Kundengespräche. Monatlich bewerten wir reale Telefongespräche mit Kunden, welche dank aufgezeichneten Audio-Dateien zur Verfügung stehen. Mithilfe eines fixen, individuell definierten Kriterienrasters erhalten Sie faktenbasierte Zahlen. Sie profitieren dadurch von einer ganzheitlichen Messung und einer systematischen Auswertungen Ihrer Dienstleistungsqualität.

Ein Dashboard ermöglicht Ihnen, Ihre Kennzahlen im zeitlichen Verlauf und innerhalb verschiedener Teams zu vergleichen. Daten und Charts können im Excelformat exportiert werden.

Ihre Vorteile

- Ganzheitliche Bewertung
- Langjährig erprobtes Bewertungssystem
- Längsschnitt- und interorganisationale Vergleiche
- Bewertung realer Kundenkontakte
- Umfassende Berichterstattung