

MYSTERY CALLING

Sicherung der Effektivität und Effizienz
von Call Centern mit Mystery Calls

MYSTERYPANEL

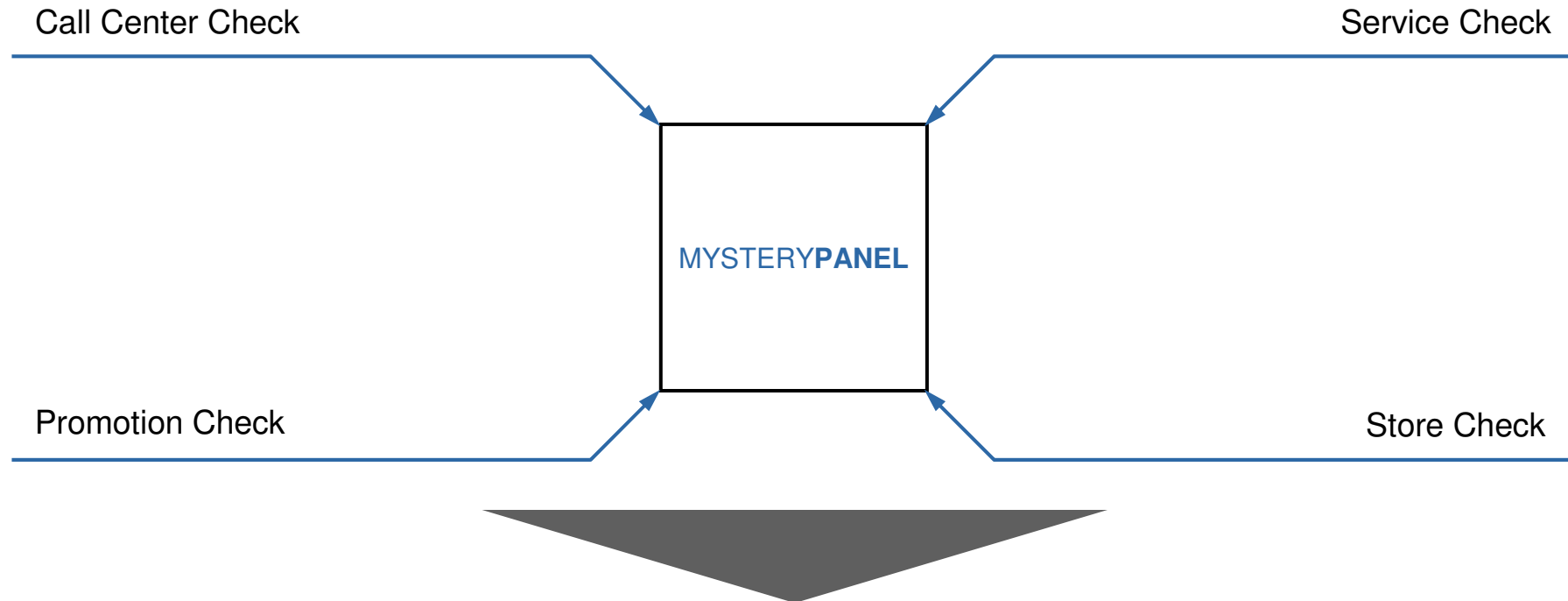
Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Management Summary

- Wir bieten unterschiedliche Varianten von **Mystery Shopping** an, mit denen wir alle wichtigen Aspekte des Kundenkontaktes abbilden können. Wir unterstützen bei der Planung, Durchführung und Umsetzung von Mystery Shopping-Projekten.
- Wir verfügen über ein hohes **Prozessverständnis**. Wir arbeiten schnell und stiften auch nach der Testdurchführung Nutzen, indem wir die Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse begleiten.
- Mit unserem **bundesweit flächendeckenden Testernetz** können wir Ihre unternehmensspezifischen demographischen Anforderungen abbilden: Sei es, dass Sie Tester mit einer echten Kundenhistorie Ihres oder eines anderen Unternehmens benötigen oder sei es, dass Sie Kunden aus einem spezifischen Segment als Tester einsetzen möchten.
- Bei unseren Testern setzen wir auf Menschen, die **reale Kunden** sind. Ihre Beobachtungsgabe wird durch entsprechende Schulung geschärft, ohne die notwendige authentische Grundhaltung gegenüber den von ihnen zu testenden Dienstleistungen zu beeinträchtigen.
- Unsere Arbeit ist von Verlässlichkeit, Vertrauen, Professionalität und **hoher Durchführungsqualität** geprägt.

Wir bieten unterschiedliche Varianten von Mystery Research an, um Ihre Dienstleistungsqualität zu überprüfen.

MYSTERY RESEARCH LEISTUNGSSPEKTRUM



Ziel der Maßnahmen:
Abbildung aller wichtigen
Aspekte des Kundenkontaktes

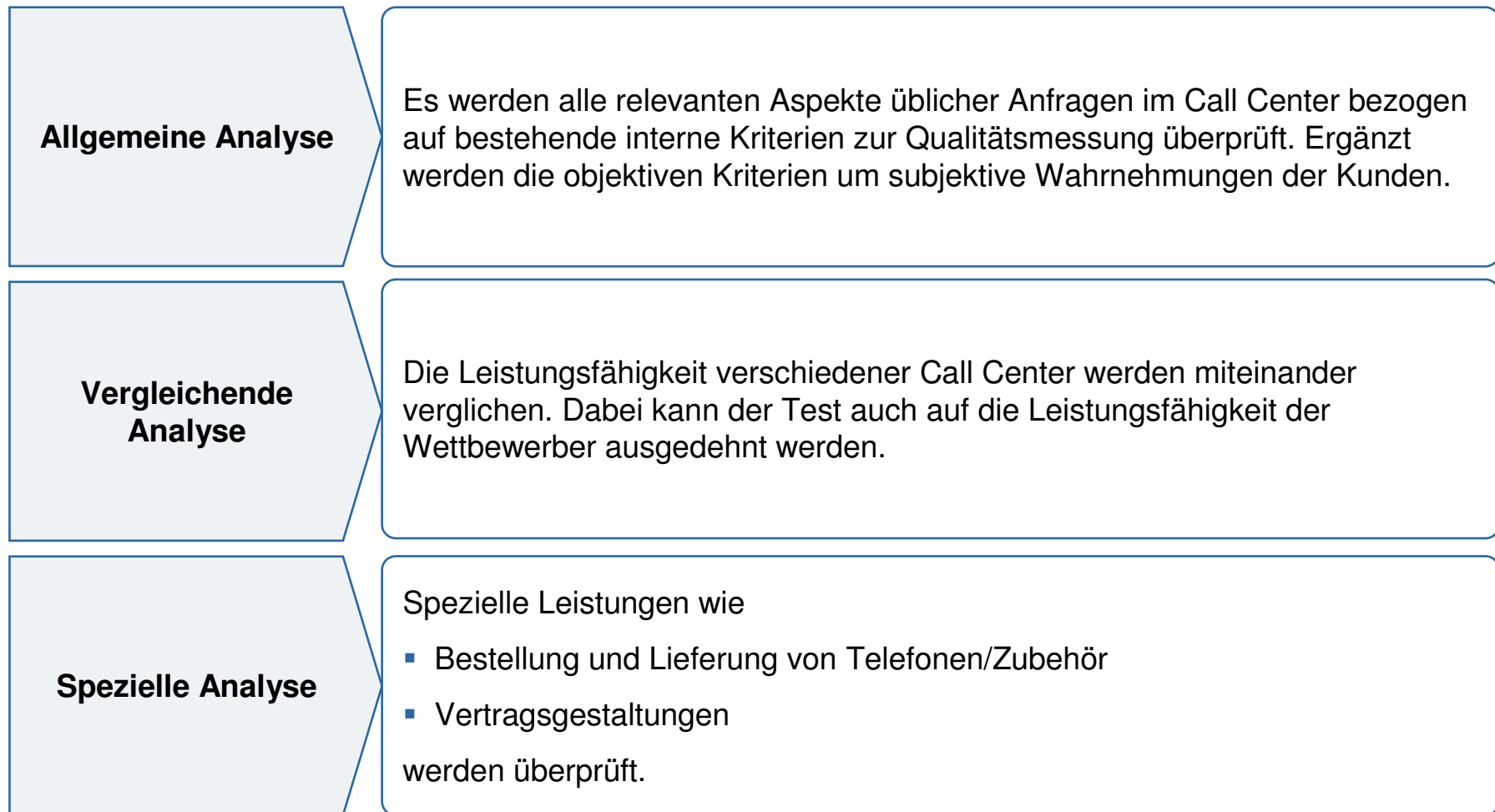
Der Nutzen von Mystery Research ist vielfältig.

NUTZEN DER MYSTERY RESEARCH VARIANTEN

Service Check	Store Check	Call Center Check	Promotion Check
<ul style="list-style-type: none">- Gewinnung genauer Hinweise über das Verhalten der Mitarbeiter in jeder Stufe der Erbringung der Verkaufs- und Serviceleistung- Aufdeckung von Stärken, Potenzialen, Fehlentwicklungen und Schwachstellen in Verkauf und Service- Stärkere Sensibilisierung von Mitarbeitern auf Kundensicht und Kundenwünsche- Überprüfung der Einhaltung vorgegebener Servicestandards- Interner oder externer Vergleich einzelner Filialen	<ul style="list-style-type: none">- Erscheinungsbild des POS- Einhaltung der Corporate Identity- Einhaltung von Präsentationsrichtlinien- Korrekte Platzierung von Schlüsselprodukten- Korrekte Aufstellung von Warendisplays- Das Vorhandensein von Pflichtartikeln- Wahrnehmung der Raumaufteilung- Kundensicht über Wege innerhalb des POS- Überprüfung der Beschilderung- Übersichtlichkeit des POS	<ul style="list-style-type: none">- Gewinnung genauer Hinweise über das Verhalten der Call-Center-Agenten in jeder Stufe des Gesprächs- Bei Verkaufsaktionen kann Effizienz und Effektivität der Konzeption direkt durch die Zielgruppe bewertet werden	<ul style="list-style-type: none">- Sie erhalten Aufschluss, wie Ihre Produkte und Werbemittel platziert sind.- Sie gewinnen Sicherheit, ob Ihre Displays wie vorgesehen bestückt und positioniert sind.- Sie können die planmäßige und termingerechte Umsetzung Ihrer Vorgaben überprüfen.- Sie erhalten Sicherheit darüber, dass Promoter die Aktion gemäß den Vorgaben durchführen.- Als Promotion-Agentur können Sie Ihrem Auftraggeber eine zusätzliche Maßnahme zur Qualitätssicherung bieten.

Beim Call Center Check sind unterschiedliche Ansätze denkbar.

FOKUS CALL CENTER: ANSÄTZE MYSTERY CALLING



Die Inhalte sind auf Ihre Bedürfnisse anzupassen.

FOKUS CALL CENTER: ANSATZBEISPIELE

VOR der Bestellung

Erreichbarkeit

Wartezeit

Freundlichkeit der Ansprechpartner

Terminierung und Schnelligkeit bis zum genannten Liefertermin

Ggf. Anzahl der Ansprechpartner bis zur abschließende Bearbeitung

Ggf. Fachkundigkeit und Beratungskompetenz der Bestellannahme

Ggf. Entscheidungskompetenz bei teuren Bestellungen

Ggf. Flexibilität in Hinblick auf verschiedene Lieferserviceleistungen (z.B. abweichende Adresse)

NACH der Bestellung

Lieferzeit

Verlauf der Lieferungsannahme

Reklamationsverlauf

Retouren-Verlauf

Inhalte sind für ein konkretes Projekt zu detaillieren

Ein Mystery Call Center Check bildet die Leistungsqualität des telefonischen Kundenkontaktes ab.

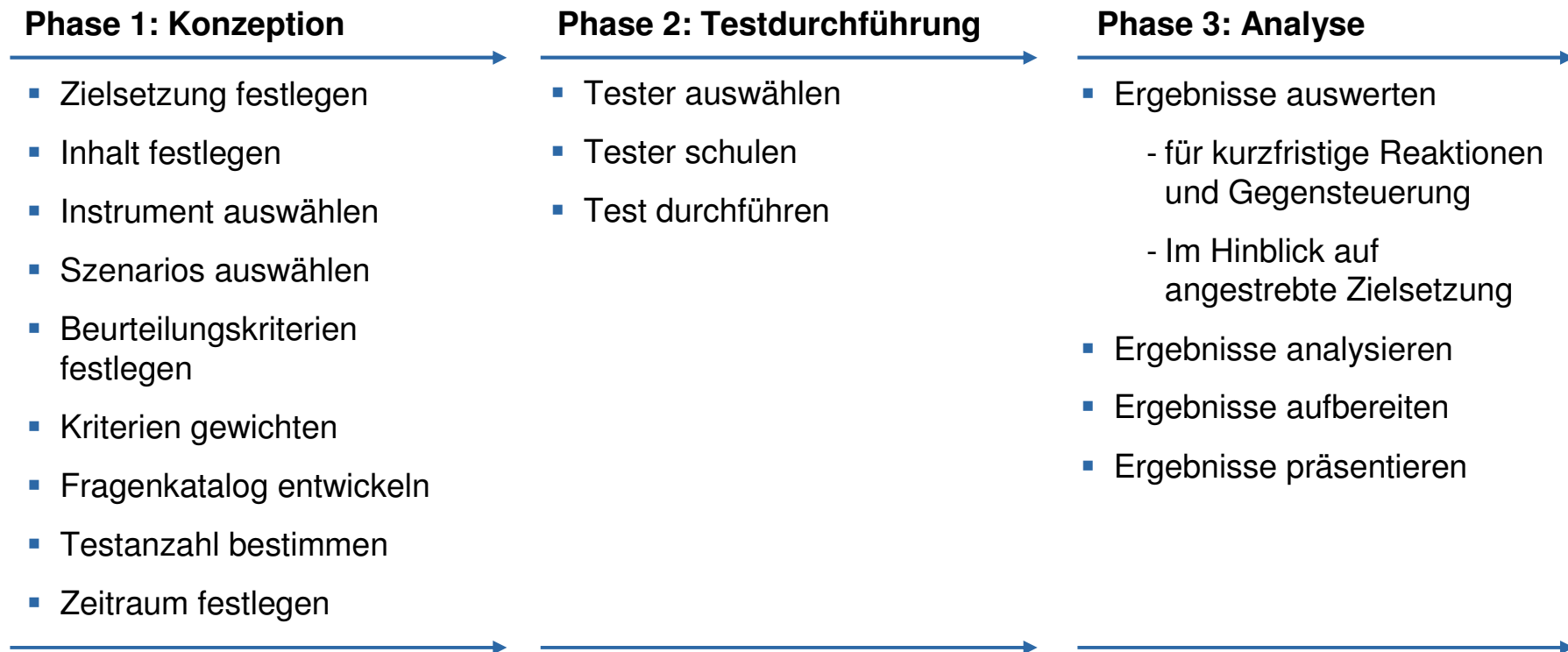
FOKUS MYSTERY CALL CENTER CHECK: NUTZEN

Mit einem Mystery Call Center Check wird die Leistungsqualität von Call Center-Agenten überprüft.

- Sie erhalten genaue Hinweise über das Verhalten Ihrer Call Center-Agenten in jeder Stufe des Gesprächs.
- Bei Verkaufsaktionen kann Effizienz und Effektivität der Konzeption direkt durch die Zielgruppe bewertet werden.
- Die objektivierte Kundensicht ermöglicht die Aufdeckung von Stärken, Potenzialen, Fehlentwicklungen und Schwachstellen im Gesprächsverlauf und in der Gesamtkonzeption.
- Durch das erhaltene Fremdbild werden Ihre Mitarbeiter stärker für Kundensicht und Kundenwünsche sensibilisiert.
- Schulungs- oder Trainingsbedarf können ermittelt werden, und eine Überprüfung der Umsetzungsqualität kann erfolgen.
- Die Einhaltung von Servicestandards kann überprüft werden.
- Einzelne Call Center können im unternehmensinternen Vergleich und im Vergleich zu Mitbewerbern beurteilt werden.
- Bei kontinuierlicher Durchführung kann ein Call Center-Monitor etabliert werden, der die Gesprächsqualität fortlaufend abbildet.

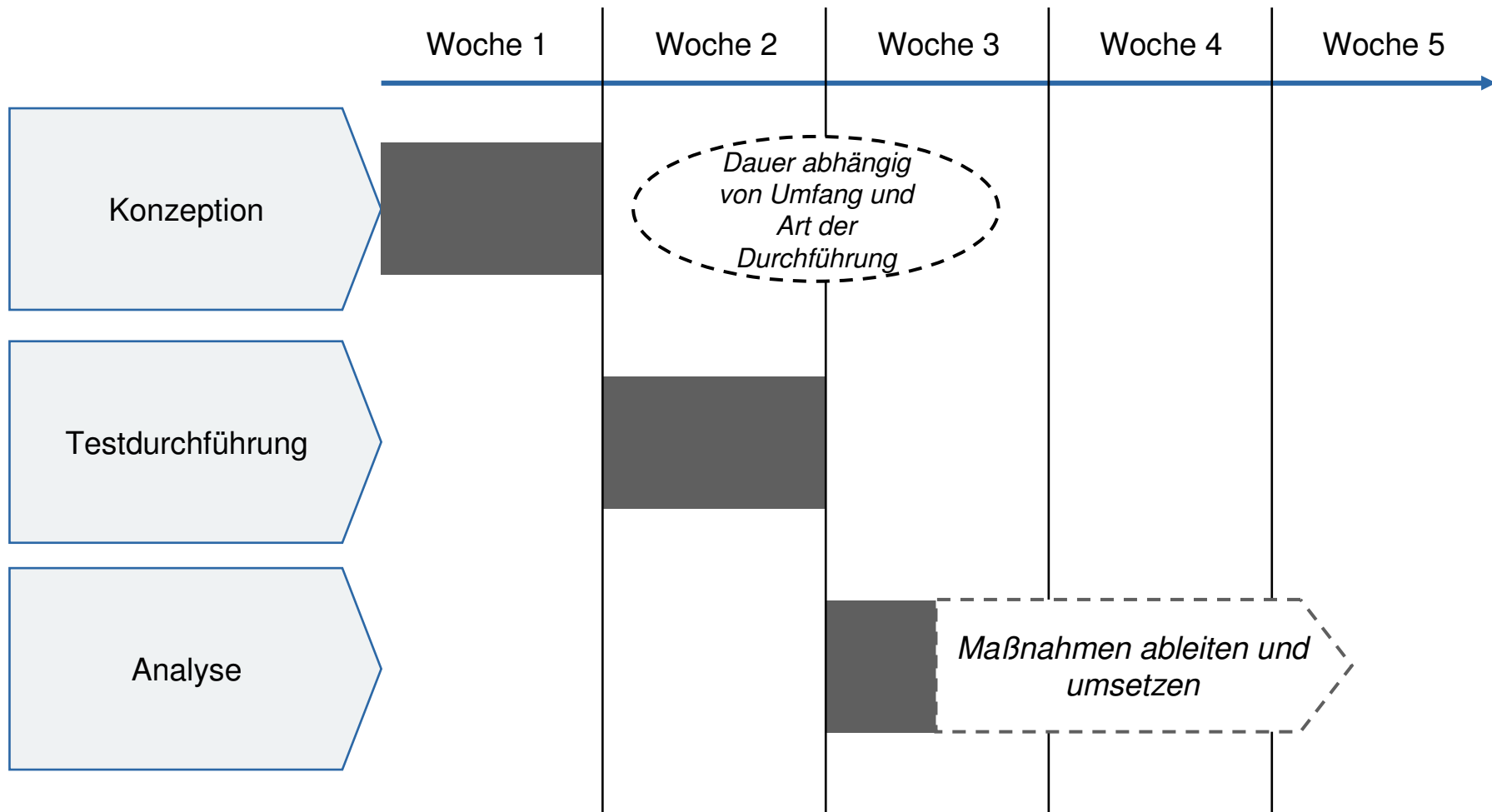
Der Projektverlauf eines Mystery Callings erfolgt in drei Phasen.

PROJEKTVERLAUF MYSTERY CALLING



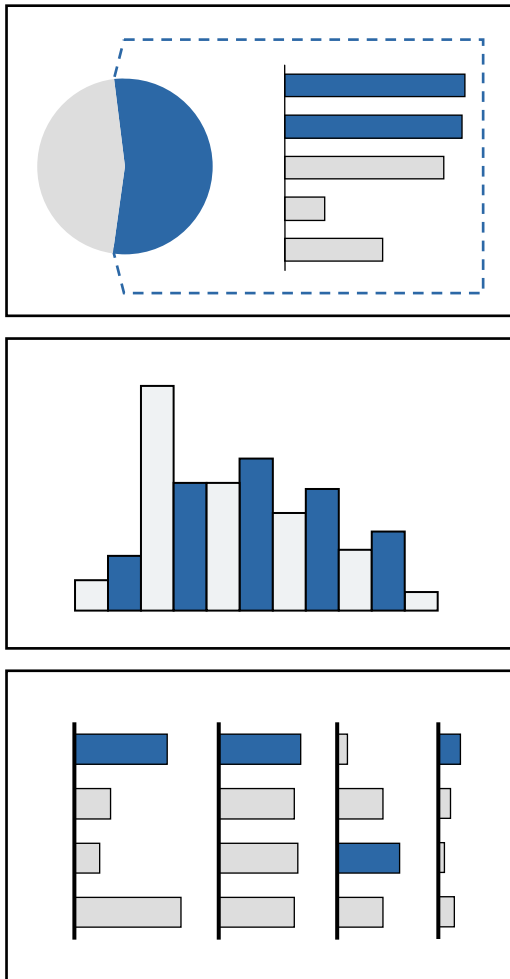
Ein Mystery Calling kann für eine Erstdurchführung binnen drei Wochen abgeschlossen werden.

ZEITHORIZONT MYSTERY CALLING



Die Ergebnisse der Mystery Calls werden in einem ausführlichen und aussagekräftigen Schaubildreport dargestellt.

MYSTERY CALLING ERGEBNISDARSTELLUNG

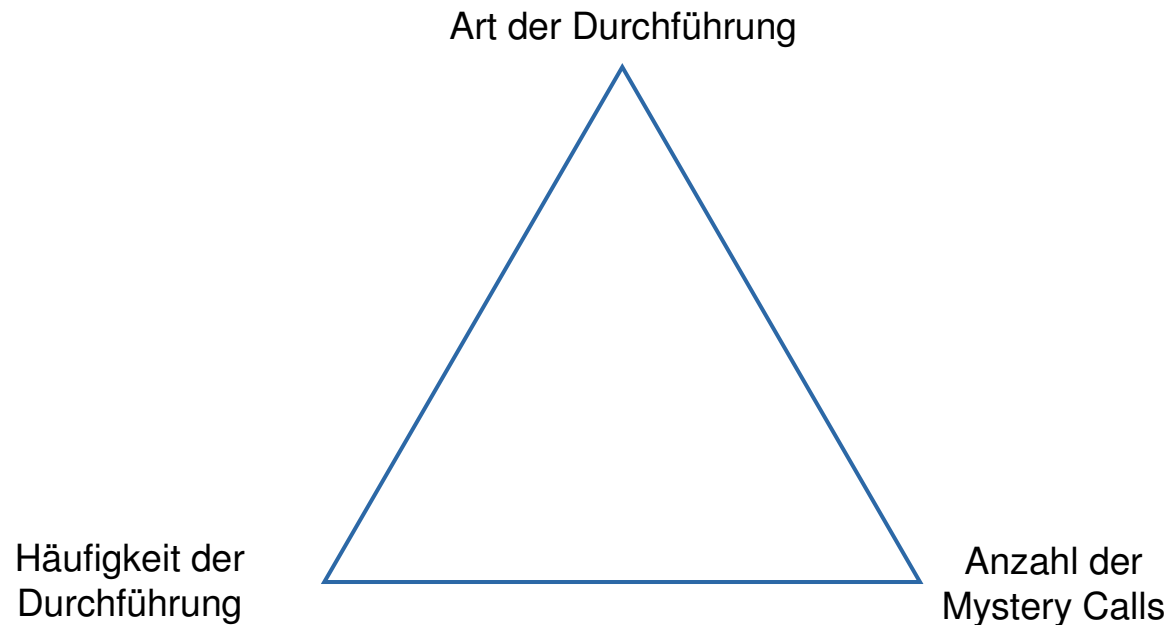


- Wir führen eine fundierte statistische Analyse der erhobenen Daten durch.
- Sie erhalten aussagekräftige Diagramme, statt schwer zu interpretierende Daten.
- Kernaussagen werden auf den Punkt gebracht.
- Die Präsentation kann in Ihrem Unternehmensdesign angefertigt werden.
- Die Schaubilder können in Management-Präsentationen integriert werden.
- Erforderliche Maßnahmen sind einfach abzuleiten.
- Kurzum: Sie können ohne Schwierigkeiten mit den Ergebnissen arbeiten.

*Gern senden wir Ihnen
eine Beispielanalyse
als Demonstration zu*

Die Kosten eines Mystery Calling-Projekts richten sich nach Durchführungsort und Auftragsvolumen.

KOSTEN MYSTERY CALLING



Gern unterbreiten wir Ihnen ein Angebot für ein konkretes Projekt

Für die Zusammenarbeit mit uns gibt es unterschiedliche Vorteile.

VORTEILE AUF EINEN BLICK

1

Wir verfügen über ein bundesweit flächendeckendes Mystery Caller-Feld.

2

Die Mehrzahl unserer Mystery Caller ist durch häufigen Einsatz sehr erfahren.

3

Angaben unserer Tester werden regelmäßig aktualisiert oder aus unserem Bestand gelöscht.

4

Das Feld kann nach einer Vielzahl von unterschiedlichen Kriterien zusammengesetzt werden.

5

Das gewünschte Feld kann kurzfristig bundesweit eingesetzt werden.

6

Die Datenlieferung kann in einem unternehmensindividuellen Design erfolgen.

7

Wir verfügen über ein fundiertes Mystery Shopping Know-How.

Über uns

- Die Themenfelder Mystery Shopping und Dienstleistungsqualität beschäftigen uns bereits einige Jahre. Wir begleiten Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen mit unserem Know-how und einem [bundesweiten Testernetzwerk](#).
- Die Schwerpunkte bei den Testkaufdienstleistungen liegen in der Konzeption, der Datenerhebung, der Datenaufbereitung in aussagekräftigen Reports und in der Ableitung von [konkreten Handlungsempfehlungen](#).
- Darüber hinaus beraten wir Sie bei der Etablierung eines integrierten Ansatzes, um Mystery Shopping in Ihre [Unternehmensstrategie](#) einzubinden.
- Bei unseren Testern setzen wir auf Menschen, die [reale Kunden](#) sind. Ihre Beobachtungsgabe wird durch entsprechende Schulung geschärft, ohne die notwendige authentische Grundhaltung gegenüber den von ihnen zu testenden Dienstleistungen zu beeinträchtigen.
- Wir arbeiten objektiv, zielgerichtet, kundenorientiert und effektiv. Unsere Arbeit ist geprägt von [Verlässlichkeit](#), [Vertrauen](#), [Professionalität](#) und einer [hohen Durchführungsqualität](#).
- [Diskretion](#) hat bei unserer Arbeit einen hohen Stellenwert: Wir bewahren Stillschweigen über jegliche kundenbezogenen Informationen. Wir einigen uns mit unserem Klienten über die Aufbewahrung/ Vernichtung der mit einem Projekt verbundenen Unterlagen.



MYSTERYPANEL

www.mysterypanel.de

Ansprechpartner:

Dr. Gunnar Grieger
Papenhuder Str. 53
22087 Hamburg

040/22 69 22 50

hallo[at]mysterypanel.de

© 2010 Dr. Grieger & Cie. | MYSTERYPANEL

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from Grieger & Cie.