

MYSTERY CALLING

Sicherung der Effektivität und Effizienz von
telefonischen Kundenkontakt-Punkten mit Mystery Calls

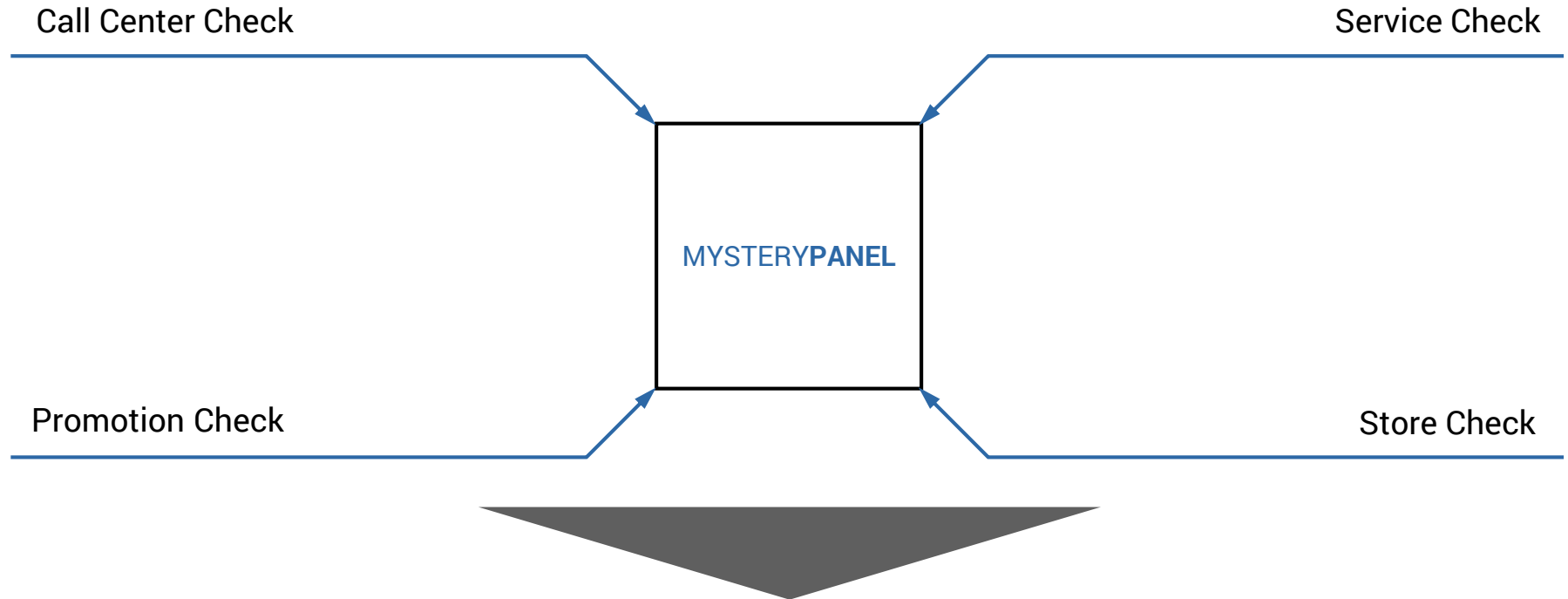


Management Summary

- 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

Allgemeine Analyse

Es werden alle relevanten Aspekte üblicher Anfragen im Call Center bezogen auf bestehende interne Kriterien zur Qualitätsmessung überprüft. Ergänzt werden die objektiven Kriterien um subjektive Wahrnehmungen der Kunden.

Vergleichende Analyse

Die Leistungsfähigkeit verschiedener Call Center werden miteinander verglichen. Dabei kann der Test auch auf die Leistungsfähigkeit der Wettbewerber ausgedehnt werden.

Spezielle Analyse

- Spezielle Leistungen wie
- Bestellung und Lieferung von Telefonen/Zubehör
 - Vertragsgestaltungen werden überprüft.

Die Inhalte der Mystery Calls sind Ihren Bedürfnissen 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. Fachkenntnis 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.

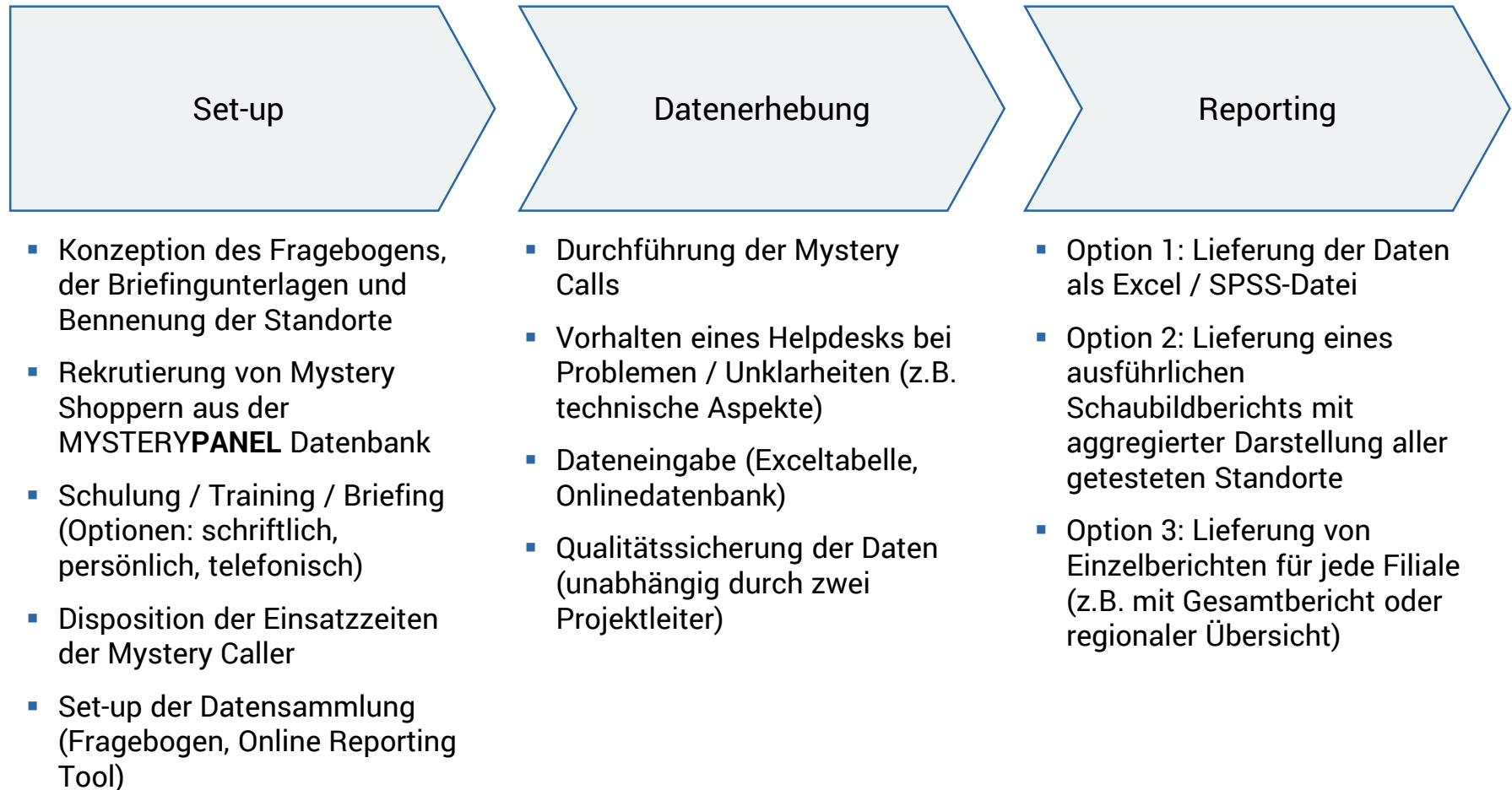
FOKUS MYSTERY CALL CENTER CHECK: NUTZEN

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.

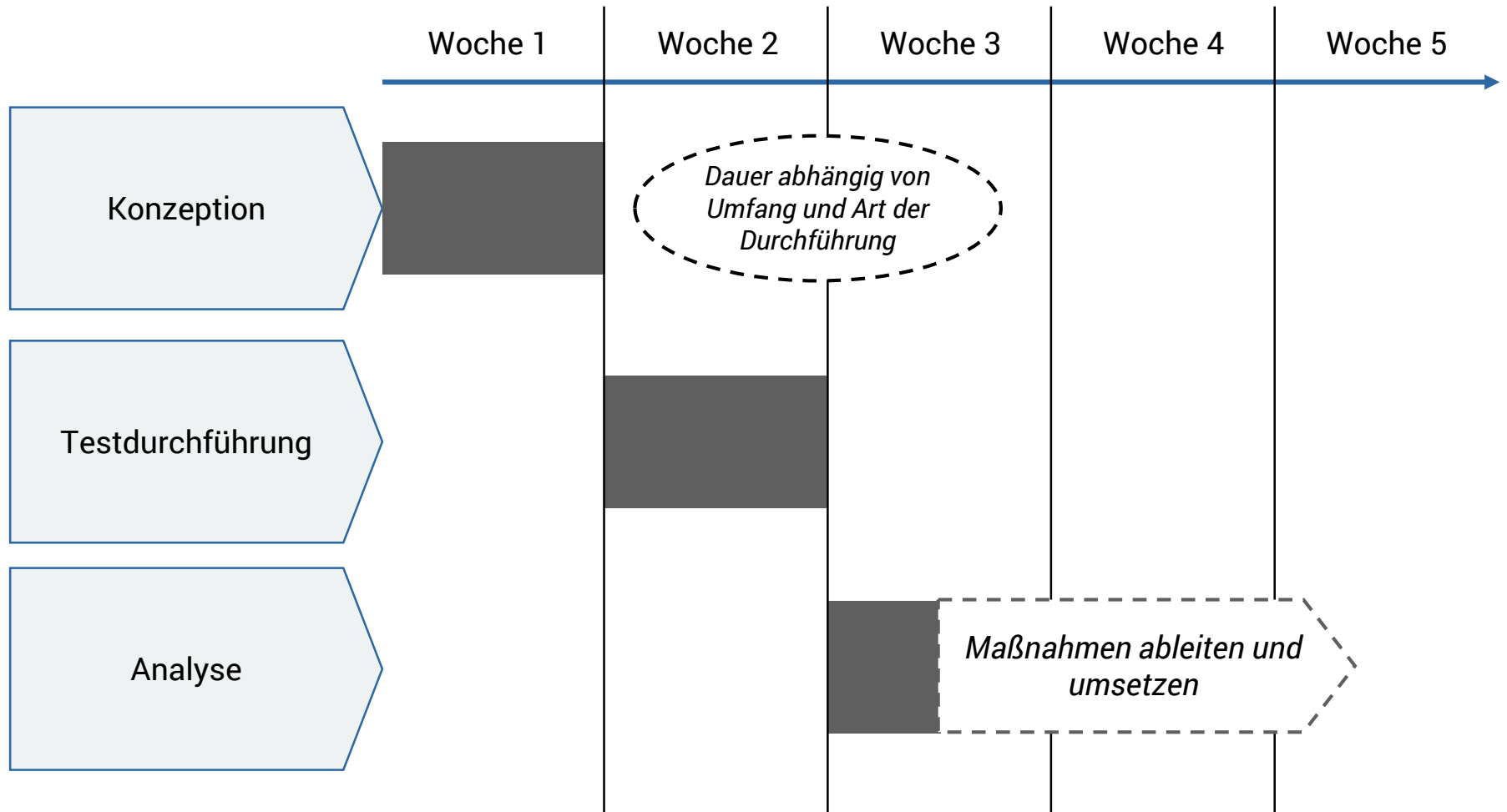
Ein Mystery Calling Projekt wird üblicherweise in drei Schritten abgewickelt.

PROJEKTSCHRITTE MYSTERY CALLING



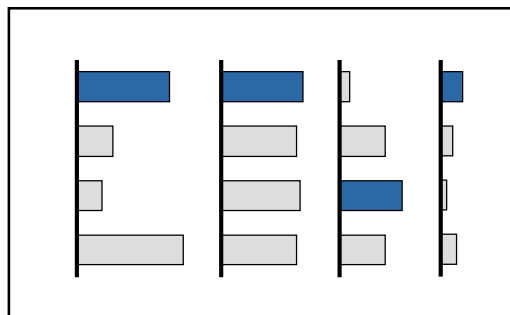
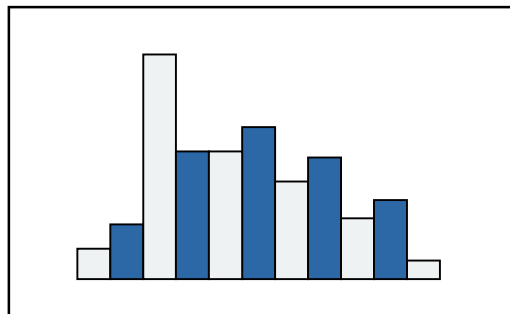
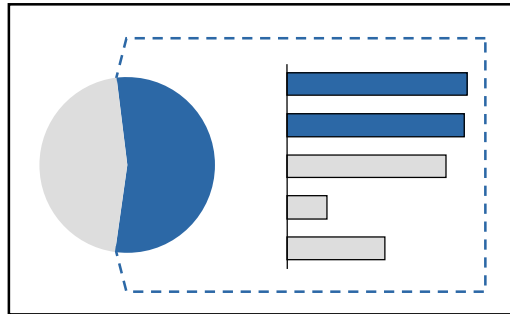
Ein Mystery Calling kann für eine Erstdurchführung binnen drei Wochen abgeschlossen werden.

ZEITHORIZONT MYSTERY CALLING



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

MYSTERY CALLING ERGEBNISDARSTELLUNG

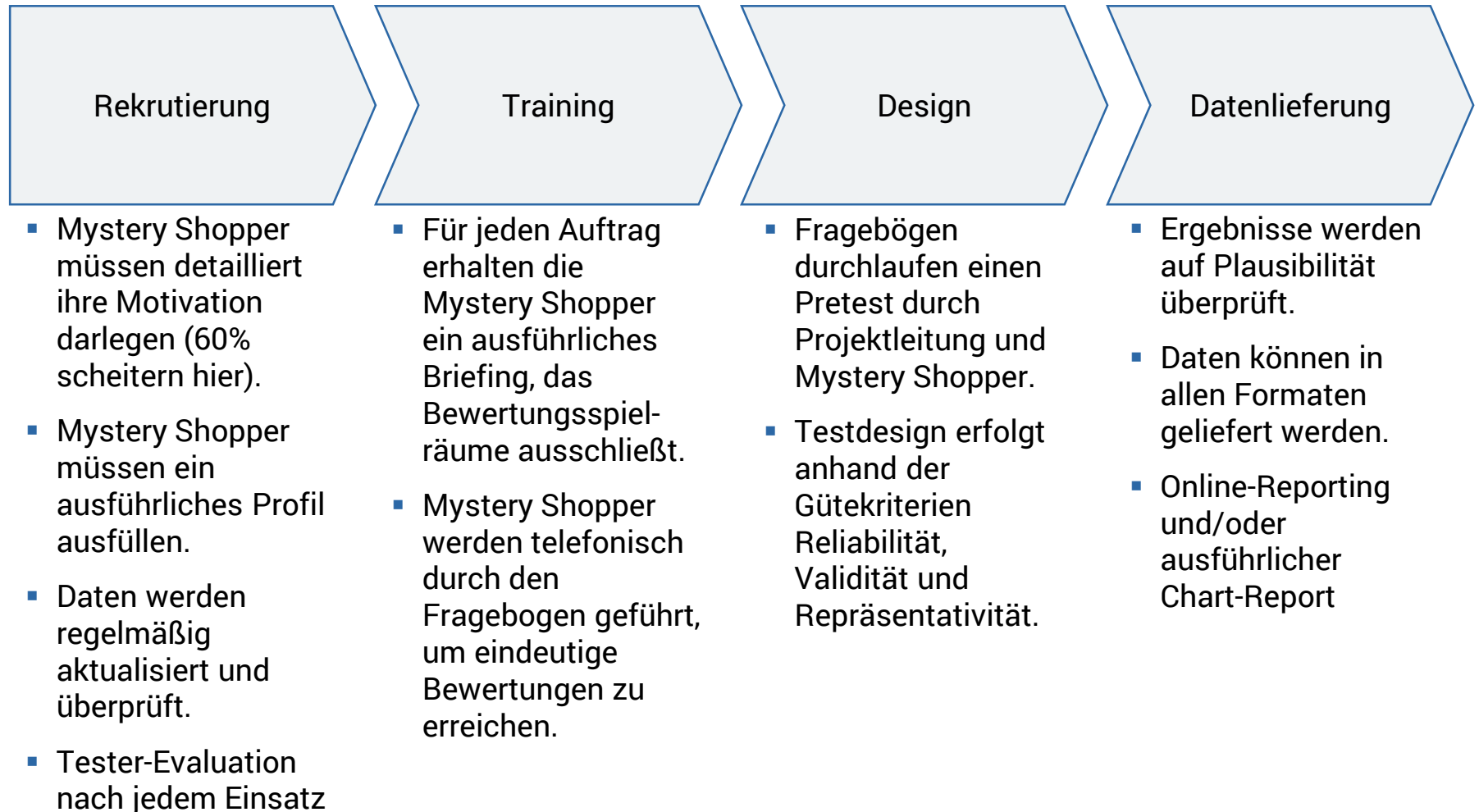


- Wir führen eine fundierte statistische Analyse der erhobenen Daten durch.
- Sie erhalten mit einem Schaubildbericht aussagekräftige Diagramme, statt schwer zu interpretierende Daten.
- Kernaussagen werden auf den Punkt gebracht.
- Die Präsentation kann in Ihrem Unternehmensdesign angefertigt werden.
- 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

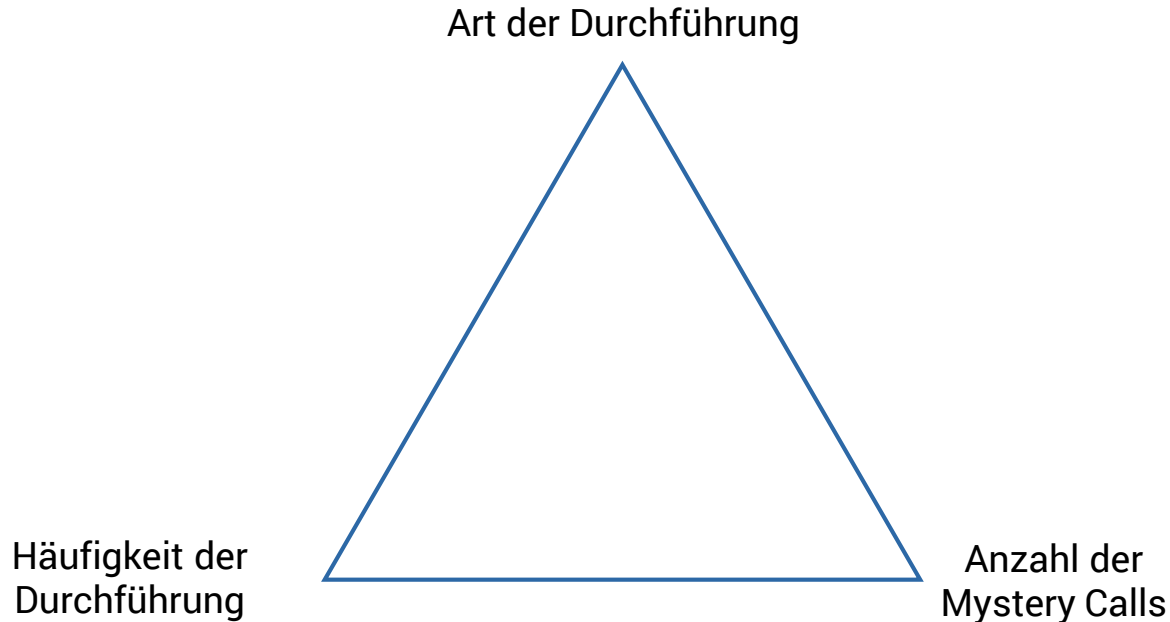
Wir sichern die Qualität beim Mystery Shopping durch unterschiedliche Maßnahmen.

MYSTERYPANEL QUALITÄTSSICHERUNG



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 MYSTERYPANEL gibt es unterschiedliche Vorteile.

VORTEILE AUF EINEN BLICK

1

Wir verfügen über ein Mystery Shopper-Feld mit über 26.000 Testkunden in D-A-CH.

2

Die Mehrzahl unserer Mystery Shopper 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.

Wir konnten bereits Klienten aus unterschiedlichen Branchen mit unserer Arbeit begeistern.

AUSWAHL UNSERER REFERENZEN





MYSTERYPANEL

www.mysterypanel.de
www.splendid-research.com

SPLENDID RESEARCH GmbH
Barmbeker Str. 7a
22303 Hamburg

+49-40 / 69 45 366 -0

hallo[at]splendid-research.com

© 2017 SPLENDID RESEARCH GmbH

Sitz der Gesellschaft: Hamburg, Amtsgericht Hamburg HRB 143505, Geschäftsführer: Dr. Gunnar Grieger, Kathleen Mahrenholz, André Wolff

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 SPLENDID RESEARCH GmbH.