

# Schnupperangebot!

Wie freundlich ist Ihr Service am Telefon? Sie wissen es nicht genau?  
Machen Sie sich jetzt mit meiner Hilfe ein Bild von Ihrer Servicequalität

## 10 Testanrufe / Mystery Calls inklusive Setup, Auswertung

**€ 500,-**  
(zzgl. MwSt.)

Mit diesem Service-Check erfahren Sie

- wie sich Ihre Mitarbeitenden am Telefon melden
- wie höflich und freundlich Anrufer behandelt werden
- ob Auskünfte richtig und vollständig sind
- ob die Mitarbeitenden gut informiert sind
- ob vertrauliche Internas verbreitet werden
- was Ihr Telefonservice bereits sehr gut macht
- wo noch Verbesserungspotenzial besteht
- und vieles mehr

Das Angebot beinhaltet

- 10 Testanrufe (Bearbeitungsdauer ca. 5 Minuten)
- Bis zu 5 verschiedene Testfragen/-szenarien, die Sie vorschlagen oder wir für Sie entwickeln
- Standardisierte Erfassung von ca. 20 Merkmalen zu Erreichbarkeit, kommunikativen und fachlichen Fertigkeiten und Fähigkeiten
- Durchführung der Anrufe durch Experten zu unterschiedlichen Zeiten
- Management-Summary, Gesprächsprotokolle, Handlungsempfehlungen

Den Ratgeber



gibt es gratis dazu

# Schnupperangebot!

## Vorgehensweise:

Dieses Angebot ist geeignet für Telefonzentralen, Sekretariate, kleine und mittlere Betriebe.

Wir erarbeiten mit Ihnen bis zu 5 verschiedene Testszenarien aus Ihrer Praxis mit den erwarteten richtigen Antworten. Bedenken Sie bei der Wahl Ihrer Beispiele bitte, dass die Gespräche im Rahmen dieser Aktion (inklusive Wartezeiten) innerhalb 5 Minuten abgeschlossen sein sollen. Sofern einzelne Gespräche die vorgesehene Dauer überschreiten, liegt es im Ermessen der Tester, das Gespräch weiterzuführen oder zu beenden. Grundlage hierfür ist der jeweilige Gesprächsverlauf. Bitte teilen Sie uns mit, welche Kontaktmöglichkeiten getestet werden soll und ggf. auch welche Begrüßung, Verabschiedung oder sonstigen Besonderheiten in Ihren Arbeitsanweisungen vorgesehen sind.

Für einen Testanruf führen wir maximal 3 Anwahlversuche durch. Ein Anwahlversuch wird von uns abgebrochen nach einem Besetztzeichen oder wenn innerhalb von 2 Minuten keine Verbindung mit einem Mitarbeiter zustande kommt.

Erfassung und Auswertung erfolgen datenbankgestützt. Die Resultate präsentieren wir in elektronischer Form.

## ca. 20 untersuchte Merkmale, u. a.:

### **Messdaten**

Anzahl und Grund für Fehlversuche;  
Wartezeiten;  
Gesprächsdauer

### **Gesprächsführung**

Begrüßung; Verabschiedung entspricht Vorgabe;  
Aktives Zuhören; Ansprache mit Namen;  
Sprachgebrauch; Wortwahl; Gesprächspausen;  
Stimme; Stimmführung

### **Fachliche Information**

Effizienz bei der Informationssuche;  
korrektes Verbinden;  
Richtigkeit/Vollständigkeit der Antwort

## Konditionen:

Alle Preise sind Nettopreise, zuzüglich der gesetzl. MwSt. Anfallende Verbindungskosten sind bis zu einem Preis von € 0,14/Min eingeschlossen. Im Rahmen dieses Angebotes können nur Anrufe innerhalb Deutschlands in deutscher Sprache geführt werden.

Das vereinbarte Honorar wird fällig bei Übergabe der Auswertung. Zahlungen erbitten wir innerhalb 14 Tagen ohne Abzug.

Eine Sprachaufzeichnung der Gespräche erfolgt nicht. Personenbezogene Auswertungen werden von uns im Rahmen dieses Programms nicht durchgeführt. Wir behalten uns vor, jederzeit Aufträge auch ohne Begründung abzulehnen. Insbesondere lehnen wir Projekte ab, die gegen geltende Gesetze und Vorschriften oder die guten Sitten oder unsere Firmenphilosophie verstoßen.

Dieses Angebot ist gültig bis 30. April 2022. Der Durchführungszeitraum kann auch danach liegen und wird individuell vereinbart. Die Kapazität für dieses Angebot ist begrenzt.



Sind Sie neugierig geworden? Sie möchten jetzt wissen, wie Ihr Unternehmen nach außen wirkt und wie Sie den ersten Eindruck verbessern können?

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail, damit wir alles Weitere zusammen besprechen!