

Schnupperangebot!

Wie gut und freundlich ist Ihr Service am Telefon? Sie wissen das nicht so genau?
Verschaffen Sie sich jetzt mit unserer Hilfe ein Bild über Ihre Servicequalität.

10 Testanrufe inklusive Setup, Auswertung

€ 290,-
(zzgl. MwSt.)

Mit unserem Service-Check erfahren Sie:

- Ob sich Ihre Mitarbeiter so melden, wie Sie es sich wünschen.
- Ob die Anliegen der Anrufer richtig erfasst werden.
- Ob Fragen von den Mitarbeitern/innen richtig und vollständig beantwortet werden.
- Wie mit dem Anrufer verfahren wird, wenn der Ansprechpartner nicht erreichbar ist.
- Ob die Handynummer des Chefs herausgegeben wird.
- Ob Internas verbreitet werden.
- und vieles mehr.

Unser Angebot beinhaltet:

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

Den Ratgeber



Peter Höfl

Besser telefonieren

für Handwerk, Einzelhandel,
Dienstleister, Dienststellen

servicekultur.eu

**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 unseres Testers, 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 bei Beauftragung bis 30. April 2019. Der Durchführungszeitraum kann auch danach liegen und wird individuell vereinbart. Die Kapazität für dieses Angebot ist begrenzt.



Sind Sie neugierig geworden und 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!