



PRÜFKRITERIEN MYSTER CALLING

ERREICHBARKEIT

Das Unternehmen war beim ersten Wählversuch gleich erreichbar.

Wenn nein, wie oft mussten Sie anrufen, um letztendlich mit einem Mitarbeiter Ihr Anliegen besprechen zu können?

Ihre Anfrage konnte direkt vom ersten Mitarbeiter, mit dem Sie sprachen, beantwortet werden.

Wenn nein, der Kontakt/die Überleitung zu einem anderen Mitarbeiter erfolgte wie folgt:

- direkte Weiterleitung am Telefon an anderen Mitarbeiter
- andere Telefonnummer/Durchwahl genannt
- Rückruf durch anderen Mitarbeiter angeboten
- Sonstiges

Wenn Rückruf angeboten: Der Rückruf wurde eingehalten.

Der Rückruf erfolgte innerhalb:

- des gleichen Werktags
- am nächsten Werktag
- später als 1 Werktag

BEGRÜßUNG

Der Mitarbeiter am Telefon meldete sich wie folgt:

- Name des Unternehmens/Sparte
- Vorname/Name Mitarbeiter
- passender Tagesgruß (z. B. Guten Tag o. ä.)
- Zusatz: (z. B. „Wie kann ich Ihnen helfen?“ o. ä.)
- Anderes

Die Begrüßung des Mitarbeiters war freundlich.

Der Mitarbeiter erkundigte sich zu Beginn des Gesprächs nach Ihrem Namen.

Der Mitarbeiter fragte aktiv nach dem Wunsch bzw. dem Grund Ihres Anrufes.

GESPRÄCHSSITUATION

Der Mitarbeiter reagierte auf das vorgetragene Anliegen freundlich.

Der Mitarbeiter zeigte Engagement / Interesse.

Der Mitarbeiter drückte sich deutlich und verständlich aus.

Der Mitarbeiter ließ Sie ausreden.

Der Mitarbeiter hörte Ihnen zu.

Das Gespräch wurde zwischenzeitlich nicht unterbrochen (z. B. durch andere Kunden etc.).

Wenn Unterbrechung: Der Mitarbeiter erklärte die Unterbrechung / nannte den Grund für die Unterbrechung.

Wenn Unterbrechung: Der Mitarbeiter entschuldigte sich für die Unterbrechung.

Der Mitarbeiter sprach Sie während des Telefonats mit Namen an.

FACHKOMPETENZ

Der Mitarbeiter beantwortete Ihre Anfrage inhaltlich vollständig.

Der Mitarbeiter machte einen fachlich kompetenten Eindruck.

Der Mitarbeiter formulierte klare und deutliche Aussagen.

Der Mitarbeiter ging systematisch im Gespräch vor (ein roter Faden war erkennbar).

Der Mitarbeiter vermittelte Verlässlichkeit in seinen Aussagen.

Die Dauer des Gesprächs war angemessen.



BERATUNGSQUALITÄT

Der Mitarbeiter stellte gezielt Fragen, um Ihr Anliegen zu beantworten und Hinweise zu geben.
Der Mitarbeiter beriet bedarfsgerecht bzw. ging auf Ihre Fragen und Vorstellungen ein.
Der Mitarbeiter bot die Zusendung von Unterlagen an.
Der Mitarbeiter verwies auf weitere Hinweise und Informationen im Internet.

GESPRÄCHSABSCHLUSS

Der Mitarbeiter fasste zum Gesprächsende das Gesprächsergebnis zusammen.
Der Mitarbeiter erkundigte sich nach offen gebliebenen Fragen Ihrerseits.
Der Mitarbeiter stellte sich als Ansprechpartner für weitere Rückfragen zur Verfügung.
Der Mitarbeiter verabschiedete sich freundlich.
Der Mitarbeiter verwendete eine Abschiedsformel wie „auf Wiederhören“.

GESAMTEINDRUCK

Sie waren sehr zufrieden mit dem Gespräch
Sie würden den Mitarbeiter einen guten Freund weiter empfehlen. (1-10 Skala)
Sie würden das Unternehmen einem guten Freund weiterempfehlen. (1-10 Skala)

Die Informationen in diesem Dokument unterliegen dem Urheberrechtsschutz. Jede kommerzielle Nutzung, auch auszugsweise oder in veränderter Form durch Dritte bedarf der schriftlichen Zustimmung von concertare.
Die Prüfkriterien im Mystery Shopping werden regelmäßig branchenspezifisch angepasst. Die jeweils aktuelle Auswahl der Prüfkriterien wird nach erfolgter Auftragsbestätigung zur Verfügung gestellt

© 2024 concertare