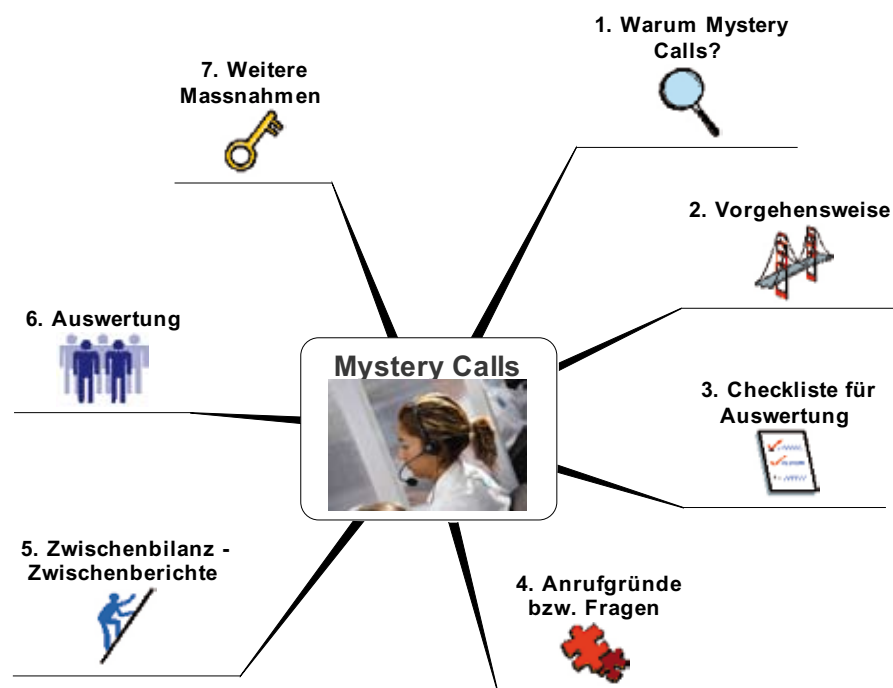


Mystery Calls – Qualität wie sie der Kunde erlebt

Wie nimmt der Kunde ein Unternehmen wirklich wahr und was kann es bringen, sich ein 1:1 Bild über die Wahrnehmung des Kunden zu verschaffen?

Heute erfolgen 50 % und mehr aller Geschäftskontakte über das Telefon. Mystery Calls (Testanrufe) werden vor allem zur Ermittlung der Qualität des telefonischen Kundenkontaktes eingesetzt.



1. Warum überhaupt Mystery Calls?

Mystery Calls sind für kundenorientierte Unternehmen ein einfaches und doch sehr effizientes Mittel, Qualität zu ermitteln und gezielt zu steigern. Vom Aufwand-Ertrags-Verhältnis her betrachtet sind Mystery Calls optimal. Das Ziel von Mystery Analysen ist stets die Bewertung des Kundenkontaktes in realen Situationen. Im Rahmen einer Mystery Analyse können sowohl das eigene Unternehmen als auch die relevanten Wettbewerbsunternehmen getestet werden.

2. Vorgehensweise:

Die Zielsetzungen für den Auftrag zur Durchführung von Mystery Calls werden durch die Anforderungen Ihres Un-

ternehmens bestimmt. Insbesondere werden dabei auch die Service- und Qualitätsstandards des Unternehmens einfließen. Die qualitativen Ziele z.B. Freundlichkeit, Gesprächsatmosphäre, Engagement und die quantitativen Ziele z.B. Abnahme des Telefons, Aufnahme von Adresse des Anrufers, Terminvereinbarung etc. werden für die Auswertung der Gespräche noch näher bestimmt.

Wichtige Grundlagen und Erfolgsprämissen:

- Die Leitvorstellungen, Werte und Ziele der Unternehmung werden in die Vorbereitung und Durchführung mit einbezogen.
- Die betroffenen Mitarbeiter werden vor den Mystery Calls gezielt informiert

- Insbesondere werden die Service- bzw. Qualitätsstandards der Unternehmung bei der Checkliste für die Auswertung der Mystery Calls umfassend berücksichtigt



3. Checklisten für die Auswertung:

Diese wird am besten im Gespräch gemeinsam festgelegt. Speziell die Auswertungskriterien und deren Bewertung. Nach meiner Erfahrung sollte die Checkliste nicht überladen sein, d.h. eine Beschränkung auf 10-12 Kriterien hat sich als sinnvoll und nützlich erwiesen. Wichtig ist auch die Absprache über den Kommentar am Schluss jedes einzelnen Gespräches insbesondere Art, Schwerpunkte und Umfang.

4. Anrufgründe und Fragen:

Anrufgründe, Anruffragen und Anrufzeiten sollen vor der Ausführung detailliert festgelegt werden. Im Weiteren sollte die Rolle des Anrufers z.B. bestehender





6. Auswertung:

Die Auswertung sollte im Rahmen der vereinbarten Kriterien erfolgen. Dabei kann eine saubere Dokumentation eine wichtige Grundlage sein. Insbesondere können folgenden Unterlagen die Auswertung fundiert belegen und wirksam ermöglichen:

- Schriftliche Gesprächsprotokolle in Form von Checklisten für jeden einzelnen Mystery Call und auch eine Gesamtzusammenfassung der Checklisten mit detaillierter Auswertung
- Tonaufzeichnungen der einzelnen Gespräche
- Excel-Tabelle mit Anrufzeiten, Anrufgrund, angerufene Personen, Dauer des Gesprächs, Person des Anrufers etc.
- Schlussfolgerungen und Vorschlag für weitere Massnahmen

Es kann auch vorgesehen werden, dass ein Vergleich von Anrufen bei den Mitbewerbern im Sinne der vereinbarten Kriterien (Benchmarks) ausgeführt wird.

7. Schlussfolgerungen und Zusammenfassung

Mystery Calls sind – gut vorbereitet und systematisch durchgeführt – eine ausgezeichnete Möglichkeit zur Erfassung der Qualität in der telefonischen Kommunikation mit Kunden. Es ist z.T. erstaunlich, dass Mystery Calls nur sehr selten eingesetzt werden. Oft geben schon

wenige Calls ein deutliches Bild von der Kundenorientierung, der Motivation und des know hows der Mitarbeiter eines Unternehmens.

Die Vorschläge für weitere Massnahmen ergeben sich auf Grund der Resultate aus den Mystery Calls. Solche Massnahmen können z.B. Kundenbefragungen, persönliches Coaching von Mitarbeitern am Arbeitsplatz, Ausbildungsmassnahmen, Gespräche mit Vorgesetzten, Lernpartnerschaften, Erfahrungsaustauschgruppen sein.



Kontakt

Christian H. Fravilic
lic.oec.et iur.HSG

Fravi, Training und Beratung

Gaichtstr. 101
CH-2512 Tüscherz

Tel. +41 79 611 42 69
Fax +41 32 325 35 81

christian@fravi-training.ch
www.fravi-training.ch

oder „noch nicht Kunde“ bzw. aktiv oder passiv vor den Mystery Calls abgesprochen werden. Die Anrufe erfolgen in der Regel mit unterdrückter Rufnummer. Das Team der Anrufenden sollte m.E. nicht zu gross sein, damit eine einheitliche Vorgehensweise und Qualität sichergestellt werden kann. Die Anrufer sollten über entsprechende Rollenflexibilität, gute Allgemeinbildung, rasche Auffassungsgabe und Einfühlungsvermögen verfügen.

5. Zwischenbilanz und Zwischenberichte:

Nach z.B. 3 Mystery Calls wird ein Zwischenbericht erstellt. Damit kann sichergestellt werden, dass die Anrufe im Sinne des Auftrages ausgeführt werden und eventuelle weitere zusätzliche Anforderungen können berücksichtigt werden.

