



Telefoncheck-Filialen



Halten Ihre Filialen, was Ihr Firmenname verspricht?

Sie können sich auf Ihre Filialleiter verlassen und das ist gut so. Wie stellen Sie aber sicher, dass Ihr Unternehmen oder Ihre Marke am Telefon nach außen auch von den Mitarbeitern so repräsentiert wird, wie Sie es wünschen? Klarheit und Ansatzpunkte verschafft Ihnen unser

5 Testanrufe inklusive Auswertung mit Ranking, Telefonkosten*

*soweit der Minutenpreis für die Zugangsnummer nicht mehr als € 0,14 beträgt

100,- € pro Filiale

(zzgl. einer einmaligen Projektpauschale i.H. von €250,- und der gesetzl. MwSt.)

Mit unserem Telefonzentralen-Check erfahren Sie zum Beispiel:

- Wie lange es dauert, bis sich Ihre Filiale meldet
- Ob sich Ihre Filiale so meldet, wie es Ihrer Corporate Identity entspricht
- Ob die Mitarbeiter der Filiale über Ihre aktuellen Marketingaktionen informiert sind
- Ob einfache Fragen zum Unternehmen von den Mitarbeitern korrekt werden können
- Ob die richtigen Ansprechpartner in der Zentrale benannt werden
- Wie mit Reklamationen umgegangen wird
- und Vieles mehr

Unser Angebot beinhaltet:

- Pro Filiale 5 Testanrufe mit einer Bearbeitungsdauer (inkl. Wartezeiten und Nachbearbeitung) von je max. 5 Minuten
- Bis zu 5 verschiedene Testfragen, die Sie uns vorschlagen
- Standardisierte Erfassung von mehr als 20 Merkmalen zu Erreichbarkeit, Gesprächsführung, fachlicher Information
- Durchführung der Anrufe durch Dienstleistungsprofis zu unterschiedlichen Zeiten
- Management-Summary mit **Ranking der Filialen**, verschiedenen Reports, Grafiken zu den Einzelmerkmalen und den Gesprächsprotokollen.

Peter Höfl bietet seit 1998 Dienstleistungen zur Qualitätskontrolle und Beratung bei telefonischen Dienstleistungen an. Das Kernprodukt sind Testanrufe, sogenannte Mystery-Calls. Zu den Kunden zählen renommierte Unternehmen aus einer Vielzahl von Branchen.

Peter Höfl, Unternehmensberater
Zündterstr. 12, D-80689 München
Telefon: 089 / 25 54 91 88

Internet: <http://www.peter-hoefl.de> E-Mail: info@peter-hoefl.de



Telefoncheck-Filialen



Vorgehensweise

Dieses Angebot ist geeignet für die Überprüfung von Filialen, Niederlassungen und Franchisenehmern mit mind. 3 Filialen.

Bitte teilen Sie uns mit, welche Rufnummern getestet werden soll und ggf. auch welche Begrüßung, Verabschiedung oder sonstigen Besonderheiten in Ihrem Telefonskript vorgesehen sind.

Wir erarbeiten mit Ihnen bis zu 5 Testfälle / Fragen / Szenarien 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.

Für einen Testfall 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. Nach drei erfolglosen Versuchen berechnen wir einen Testfall und werten den Dienst als nicht erreichbar.

Die Datenerfassung und Auswertung erfolgt datenbankgestützt. Die Resultate präsentieren wir Ihnen in elektronischer Form.



ca. 20 untersuchte Gesprächsmerkmale, 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. Bei Anrufen zu teureren Servicenummern berechnen wir die tatsächlich anfallenden Telefonkosten im Rahmen einer Schlussabrechnung. Wir behalten uns die Wahl des Vorwahlbereichs und des Telekommunikationsanbieters vor. Im Rahmen dieses Angebotes können nur Anrufe innerhalb Deutschlands in deutscher Sprache geführt werden.

Das vereinbarte Honorar wird fällig bei Auftragserteilung. Zahlungen erbitten wir innerhalb 14 Tagen ohne Abzug.

Die Durchführungstermine und Zeiten werden gemeinsam mit dem Auftraggeber festgelegt. Die Kapazität für dieses Angebot ist begrenzt.

Eine Sprachaufzeichnung der Gespräche erfolgt nicht. Personenbezogene Auswertungen werden von uns im Rahmen dieses Programms nicht durchgeführt. Wir behalten uns vor, jederzeit Aufträge abzulehnen, insbesondere solche, die gegen geltende Gesetze und Vorschriften oder die guten Sitten oder die Firmenphilosophie der SERVCO verstoßen.

Dieses Angebot ist gültig bei Beauftragung bis 31. Dezember 2011. Sofern in diesem Angebot nicht abweichend geregelt, gelten unsere AGBs in ihrer aktuellen Fassung.

Sind Sie neugierig geworden und möchten wissen, wie Ihre Filialen Ihr Unternehmen und/oder Ihre Marke nach außen vertreten und wie Sie den ersten Eindruck verbessern können?

Dann nehmen Sie bitte am einfachsten telefonisch oder per Email Kontakt mit mir auf, damit wir das weitere Vorgehen besprechen können: