



Telefonzentralen-Check



Wie sieht es mit Ihrer akustischen Visitenkarte aus?

Das Bild von der Telefonzentrale als Visitenkarte eines Unternehmens ist nicht neu, der erste Eindruck stellt auch am Telefon häufig die Weichen. Verschaffen Sie sich mit unserer Hilfe ein Bild, wie kundenfreundlich sich Ihr Unternehmen für den Anrufer darstellt.

25 Testanrufe inklusive Setup, Auswertung, Telefonkosten*

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

€ 500,-
(zzgl. MwSt.)

Mit unserem Telefonzentralen-Check erfahren Sie zum Beispiel:

- Wie lange es dauert, bis sich Ihre Zentrale meldet.
- Ob sich Ihre Mitarbeiter so melden, wie Sie es sich wünschen.
- Ob das Anliegen des Anrufers richtig erfasst und zur richtigen Stelle verbunden wird.
- Ob einfache Fragen zum Unternehmen von den Mitarbeitern selbst beantwortet werden können.
- Wie mit dem Anrufer verfahren wird, wenn der Ansprechpartner nicht erreichbar ist.
- Ob die Handynummer des Chefs herausgegeben wird.
- und Vieles mehr

Unser Angebot beinhaltet:

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

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.



Telefonzentralen-Check



Vorgehensweise

Dieses Angebot ist geeignet für die Überprüfung von Telefonzentralen, Sekretariaten oder ähnlichen Organisationseinheiten.

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

Wir erarbeiten mit Ihnen bis zu 10 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 unsere Firmenphilosophie 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 es jetzt doch mal wissen, wie Ihr Unternehmen nach außen wirkt 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: