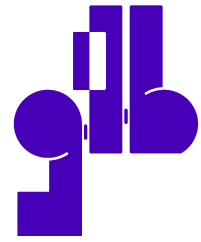


EVALUATION TELEFONSERVICEQUALITÄT

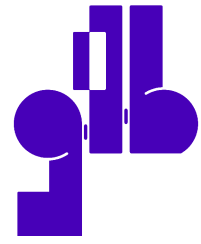


Einige Methoden im Vergleich

Kriterium	Call Monitoring	Mystery Calls	Simulation	KUB fall-bez.	KUB	MAB	C-R-Q /KO
Gesprächstypen							
Kundengespräche inbound	✓	✓	✓	✓	✓		
Kundengespräche outbound	✓	✓	✓	✓	✓		
Interne Gespräche	✓		✓			✓	
Bekannte Partner	✓			✓			
Reale Gespräche	✓			✓			
Kriterien							
Prüfung Standardkonformität	✓	✓	✓	✓			
Prüfung Freundlichkeit	✓	✓	✓	✓			
Prüfung Gesprächsführung	✓	✓	✓	✓			
Prüfung Fachkunde	✓	✓	✓	✓			
Repräsentativ	✓			✓	✓	✓	✓
Präventiv - fehlermeidend			✓				✓
Info über Kundenbedarf	✓			✓	✓		
Mitarbeiter anonymisierbar	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Systemneutral	✓			✓	✓	✓	✓
keine Entdeckungsgefahr /Manipulation	✓			✓	✓	✓	✓
Servicepartner-Checks		✓		✓	✓		✓
Mitbewerber-Checks		✓			✓		
Ursachen für Stärken und Defizite							
motivational	?	?		?	?		✓
Fähigkeit/Qualifizierung	?	?	✓	?	?	✓	✓
Organisation	?	?		?	?	✓	✓

✓ voll erfüllt bzw. möglich ✓ teilweise erfüllt bzw. möglich ? keine Unterscheidung möglich
 Die Differenzierungen sind Schwerpunkte, die nicht in allen Anwendungsfällen gelten müssen.
 Inwieweit sie in einem konkreten Projekt gültig sind, kann durch eine Beratung geklärt werden.

EVALUATION TELEFONSERVICEQUALITÄT



Einige Methoden im Vergleich

Steckbrief Evaluationsmethoden

Beim **Call Monitoring** werden reale Gespräche direkt oder nach ihrer Aufzeichnung von qualifizierten Bewertern ausgewertet. Es ist auf alle Gesprächstypen anwendbar, z.B. auch auf Outbound-Gespräche, auf Gespräche mit internen Kunden oder mit persönlich bekannten Gesprächspartnern.

Mystery Calls sind Testanrufe, in denen ausgewählte Situationen hergestellt und ebenfalls nach vorab definierten Kriterien bewertet werden. Sie erzeugen ein zusätzliches Gesprächsaufkommen (u.U. mit thematischen Schwerpunkten) und beeinflussen hierdurch das zu bewertende System. Für Mitbewerber-Checks sind sie praktisch alternativenlos.

Simulierte Gesprächssituationen werden besonders in Coachings eingesetzt, um den Leistungsstand zu ermitteln, Techniken zu üben und die Wirkung unterschiedlicher Handlungsweisen zu demonstrieren. Hier können Fähigkeitsaspekte von Motivationsaspekten isoliert betrachtet und auch bearbeitet werden.

KUB (Kundenbefragung) **fallbezogen** bedeutet eine direkte Nachbefragung oder einen verzögerten Rückruf/Schreiben/E-Mail nach einem konkreten Kontakt, um dessen Wirkung auf den Kunden zu messen. Befragungen können als Telefoninterview, Papierfragebogen oder kostengünstige Online-Befragung gestaltet werden.

KUB und MAB (Mitarbeiterbefragung) sind Befragungsverfahren - üblicherweise per (Online-) Fragebogen oder Interview -, die eine Gesamtzufriedenheit von Kunden bzw. Mitarbeitern in Erfahrung bringen wollen. Die Zufriedenheit wird zwar nach mehreren Aspekten differenziert, ist jedoch hinsichtlich des Bewertungszeitraums bzw. der Kontakte eher bilanzierend zu verstehen. Auch mit diesen Instrumenten können Aspekte der Telefonservicequalität bewertet werden.

Das Befragungsverfahren **C-R-Q® /Kundenorientierung** analysiert auf Teamebene die praktisch wirksamen Einstellungen von Mitarbeitern und Führungskräften zur Kundenbeziehung, d.h. die motivationalen Grundlagen der Kundenorientierung. Es analysiert jene Denkhaltungen (u.a. das Kundenbild), die letztlich am Arbeitsplatz darüber entscheiden, ob kundenorientiert gehandelt wird oder nicht und hat sich besonders für die inhaltliche und methodische Trainingsgestaltung im Call Center bewährt.

-> www.checking-quality.com

-> www.g-t-b.com