



## Monitoring

Das Abhören von Inbound-Telefonaten durch Fremdanrufer.

- Beim Bestellen von Ware per Telefon
- Bei normalem Inbountaufkommen
- Bei eingehenden Beschwerden
- Bei Outboundgesprächen durch Liste von Monitoren, statt sonstige Promotionkundschaft

## Mysteryshopping

gezielter Einkauf

- mit Beratung
- als schwieriger Kunde
- mit verschiedenen Temperamenten



## ANRUFEN UND INFORMIEREN BEI:

VOKC

Verena Ottes-

Kommunikations- Centrum

Tel. 03841 / 304831

Fax: 03841 / 304829

Mobil: 0151 – 14956202

e-mail: vo-consulting@web.de

[www.dozenten-pool.org](http://www.dozenten-pool.org)

Qualitätssteigerung  
und  
-sicherung  
mit



durch  
Monitoring  
und  
Mysteryshopping



## Monitoring

**Die Fremdanrufer schalten sich, wie andere Callaufkommen, ein.**

Die Feedbacks werden statistisch ausgewertet und an den Trainer mit Gespräch weitergeleitet.

**Das Feedback wird über den hauseigenen Trainer bzw. Manager gesteuert.**

Die Mitarbeiter erhalten in schriftlicher und mündlicher Form ihr Feedback Die Mitarbeiter erhalten ihr Feedback über Lob und Verbesserungsvorschlägen

**Der Fremdcaller wird von den Mitarbeitern nicht als Person wahrgenommen**

Das Monitoring wird als ständige Einrichtung angekündigt, aber als Qualitätsverbesserung wahrgenommen



## Mysteryshopping

**Die Einkäufer treten als normale Kunden auf und testen das Verhalten der Verkäufer in bestimmten Situationen, ohne das diese es merken.**

Das Feedback erfolgt zeitnah und wird über Lob und Verbesserungsvorschläge gesteuert.

**Die Mitarbeiter wissen, dass Testkäufer kommen werden. In einer Vorbesprechung wird der Nutzen dargestellt.**



## Ziele Monitoring:

- Qualitätssteigerung
    - o Mindeststundenzahl per Monat bei Beginn eines Monitoring 36-48 mit mindestens 3-4 unterschiedlichen My-Callern
  - Qualitätssicherung
    - o Monatsdurchschnitt 16-24 Stunden im Monat, mit mindestens 2 My-Callern
- Tip: Monatlich