

## 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



Qualitätssteigerung  
und  
-sicherung  
mit

1. Rhetorikschule  
in Mecklenburg-Vorpommern



Verena Ottes Kommunikations Centrum

## Mysteryshopping

gezielter Einkauf

- mit Beratung
- als schwieriger Kunde
- mit verschiedenen Temperamenten

**ANRUFEN UND INFORMIEREN BEI:**

Tel. 03841 / 304831

Fax: 03841 / 304829

e-mail: [vo-consulting@web.de](mailto:vo-consulting@web.de)

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

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

## Ziele Monitoring:

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



## 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.**