



PRESSEINFORMATION

Mystery Calls – Erfolgreiches Qualitätsmonitoring von AC Süppmayer!

Kleinblittersdorf, 25.09.2013, Mystery Calls sind zu einem festen Bestandteil im Qualitätsmanagement geworden. Schnell lassen sich über Mystery Calls Schwächen in einem Call Center aufdecken und ungenutztes Potenzial sichtbar machen. Die AC Süppmayer GmbH verfügt in diesem Bereich über eine langjährige Erfahrung. AC führt über Mystery Research Verfahren, zu denen Mystery Calls, Voicefile Controlling, Test E-Mails, Test Chats zählen, ein umfassendes Monitoring für Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen durch. Dabei werden die Qualitätsstandards im In- und Outbound analysiert sowie die gesamte schriftliche Kommunikation, E-Mails, Chats und Social Media-Plattformen gemessen.

Unternehmen stehen zunehmend in einem Wettbewerbskampf um zufriedene Kunden. Mystery Calls ermöglichen mit geschulten Testanrufern die Position der Kunden einzunehmen. Beim Mystery Calling, den sogenannten Testanrufen, handelt es sich um Szenarien, wie sie auch im täglichen Ablauf in der Kundenkommunikation vorkommen. Dabei kann es um eine Bestellung, Fragen zu einem bestimmten Produkt, Lieferzeiten oder detaillierten Fragen zum Service gehen. Geprüft wird eine Vielzahl von Merkmalen sowohl aus dem fachlichen als auch aus dem kommunikativen Bereich. „Das reicht von der korrekten Begrüßung über das Anbieten von Zusatzartikeln bis zur Bearbeitung von Beschwerden und Mahnwesen“, so Dieter Süppmayer, Geschäftsführer der AC Süppmayer GmbH. Unternehmen, die den Kundendialog regelmäßig einem Qualitätsmonitoring unterziehen, haben die positive Bedeutung von Mystery Calls zur Steigerung der Kundenzufriedenheit erkannt und in ihr Qualitätsmanagement aufgenommen.

Als Spezialist und kompetenter Partner für Qualitätsmonitoring, erarbeitet AC gemeinsam mit seinen Auftraggebern ein individuelles Konzept, das sich ganz an den Kundenanforderungen orientiert. Mit seinen praxiserprobten Messverfahren wie Mystery Calls, Mystery Shopping, Call Monitoring und Kundenbefragungen liefert AC ein objektives Bild über den Leistungsstandard im Kundendialog.



PRESSEINFORMATION

Unternehmenskontakt

AC Süssmayer GmbH
Saargemünder Straße 106
66271 Kleinblittersdorf
Telefon: +49 (0) 6805 9285-01
Telefax: +49 (0) 6805 9285-320
E-Mail: info@acsueppmayer.de
Internet: www.qualitaetsmonitoring-acsueppmayer.de