



Professionelles Telefon- und Kommunikationsverhalten in Transport- und Logistikunternehmen



Mystery Shopper Analyse

Zielsetzung der Analyse

- Überprüfung der aktuellen Telefon-Performance
- Überprüfung des Kommunikationsverhaltens der Mitarbeiter
- Überprüfung generelle Erreichbarkeit z. Bsp. Bereiche/Niederlassungen
- Überprüfung fachliche Kompetenz der Mitarbeiter
- Benchmarking zwischen Niederlassungen/Bereichen
- Identifikation der notwendigen Verbesserungspotenziale
- Basierend auf den Analyseergebnissen: Erarbeitung und Umsetzung entsprechender Schulungs- und Verbesserungsmaßnahmen



Informationen zur Durchführung der Analysen

Allgemeines:

- Fachtrainer & Berater der Lobraco Akademie GmbH
- Zielgruppe: Alle Mitarbeiter/Führungskräfte mit Kundenkontakt
- Wochentage (auch Samstags) zw. 08:00 – 19:00 Uhr

„Mystery Shopper“:

- Dokumentation pro Anruf auf Erfassungsbogen
- Bewertungskriterien = Aktueller Telefonleitfaden (falls vorhanden) bzw. Kriterien in Abstimmung mit der Geschäftsleitung
- Anzahl Anrufe nach vorheriger Abstimmung

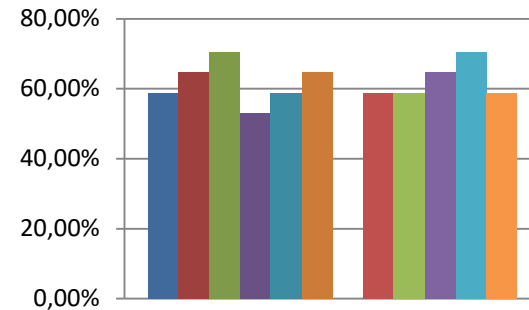


Mystery Shopper Analyse

| Kriterium Testanrufe (Beispiele): | 1 = Kriterium erfüllt 0 = Kriterium NICHT erfüllt |
|--|---|
| 01 Wartezeit, Anzahl klingeln (3) | Ab 4 x klingeln = Nicht erfüllt |
| 02 Meldung | Persönliche Meldung mit Vor-, Zuname, Firma, Grußformel |
| 03 Freundlichkeit (Lächeln a. Telefon) | Persönlicher Eindruck / Wertung des Test-Anrufers |
| 04 Aktives Zuhören | "Mmh, ja," , Wiederholung des Gesagten, Nachfragen, Nennung des Namens des Anrufers |
| 05 Fachliche Kompetenz | Fachliche Qualität der Beratung/Auskunft, Fragen zum Sachverhalt, Wissen, Informationen |
| 06 Einwandbehandlung | EW annehmen, hinterfragen, Lösung anbieten, O.K. einholen |
| 07 Gesprächsführung | "Wer fragt der Führt", Gesprächsteuerung |
| 08 Professionelles Weiterverbinden | Annahme und Weiterleitung zum richtigen Ansprechpartner |
| 09 Nutzen / Vorteilargumentation | Beschreibung der Dienstleistung, Sie-Formulierungen, Konkreten Vorteil bzw. Nutzen darstellen! |
| 10 Preisnennung/ -verhandlung | "Sandwich"!! Preis nicht "nackt" stehen lassen |
| 11 Abschluss | Vorschlag bzw. Frage zur Auftragsvergabe bzw. zur Transportübernahme |
| 12 Rückruf anbieten | Vorschlag Rückruf zu tätigen bzw. Rückruf vom richtigen Ansprechpartner ,Kontaktdaten aufnehmen!! |
| 13 Gefühlte MA-Motivation | Eindruck des Testanrufers: Wie motiviert bzw. kundenorientiert wirkt der Mitarbeiter |
| 14 Gesamteindruck | Bewertung des Telefongesprächs aus Sicht "normaler" Kunde (nicht aus Trainersicht!) |

Ergebnisbearbeitung

- Auswertung der Ergebnisse via spezieller Datei
- Ergebnispräsentation vor Geschäftsleitung
- Empfehlung von Maßnahmen zur Verbesserung
(Organisatorische/prozessuale Änderungen, Trainings, Workshops, Telefonleitfaden, etc...)
- Begleitung bei der Umsetzung der Maßnahmen
- Aufbau Nachhaltigkeitskonzept unter Beteiligung der Führungskräfte
- „Review“ nach 5-6 Monaten



Mystery Shopper Analyse

Investitionsplanung

| Art der Dienstleistung | Berechnungsgrundlage | Anzahl | Preis pro Einheit |
|--|--------------------------------|------------------------------|--|
| Kennenlernen Ist-Situation, Detailabstimmung, Beauftragung, Vorbereitung Fachfragen | Trainer/Beratertage | 1-3 Tage | 1550,- € |
| Durchführung Telefonaktion, Analyse Telefonverhalten und Fachkompetenz, Anruf- und Ergebnisdokumentation | Anzahl tatsächliche Telefonate | Bis 100 bis 200 ab 201 | 35,- € pro Telefonat 33,- € pro Telefonat 31,- € pro Telefonat |
| Auswertung, Ergebnispräsentation, Empfehlung von Maßnahmen | Trainer/Beratertage | 0,5 Tage | 1550,- € |
| Durchführung Maßnahmen, Implementierung Prozessänderungen, etc. | Trainer/Beratertage | Nach tatsächlichem Aufwand | 1550,- € |
| Gesamtinvestition | | | |

**Ihre Experten für professionelles
Telefonverhalten in der
Transport & Logistikwelt...**



**Wir freuen uns auf eine erfolgreiche
Zusammenarbeit!**

Lobraco Akademie GmbH

Auf dem Meer 3

56333 Winnigen

Deutschland

Tel. 02606 963 39 0

Internet: www.lobraco.de