



Mystery Call und Mystery Mail

Über uns

Die **Wagner Beratungsgesellschaft** mbH ist auf die Optimierung der Service- und Technik Qualität und der betrieblichen Beratung in Unternehmen der Automobil-, Motorrad- und Nutzfahrzeugindustrie spezialisiert. Zu unseren Kunden zählen sowohl Automobil- bzw. Motorradhersteller, Systemanbieter als auch Autohäuser und Niederlassungen. Besondere Schwerpunkte sind Mystery Shopping (After-sales Tests) und darauf aufbauende Prozessberatungen. Detaillierte Informationen erhalten Sie unter www.wagner-beratung.de.

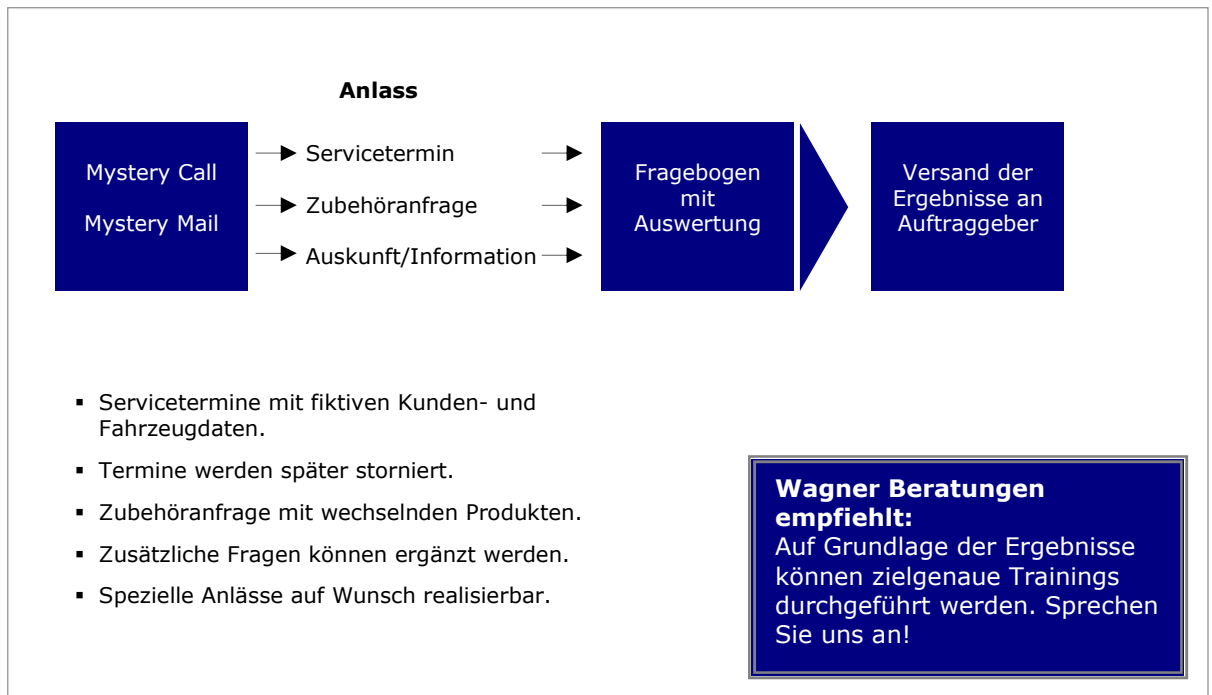
Kommunikation als Visitenkarte Ihres Kfz-Betriebes

Die Qualität der Kommunikation hat einen großen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Dabei findet Kommunikation nicht nur vor Ort im Betrieb statt. Telefonate haben einen sehr großen Anteil, ebenso die E-Mail-Kommunikation. Für Terminvereinbarungen sind Standards definiert, die allerdings nicht immer umgesetzt werden. Für den E-Mail Verkehr versuchen die Mitarbeiter in der Regel nach bestem Wissen und Gewissen zu handeln, was meist nicht professionell ist.

Um sich ein Bild der aktuellen Kommunikationsqualität im Betrieb zu verschaffen, führt Wagner Beratungen individuelle Mystery Calls und Mystery Mails durch. Dadurch lassen sich sehr rasch die Entwicklungspotenziale identifizieren, was sich wiederum positiv auf die Ablaufprozesse und die Kundenzufriedenheit auswirkt.

Mystery Calls und Mystery Mails: geringer Kostenaufwand mit großer Wirkung!

Abbildung: Übersicht und Ablauf von Mystery Calls und Mystery Mails.



Ihr Nutzen auf einen Blick

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit.
- Reduzierung der Reklamationsquote.
- Steigerung der Ergebnisse im Rahmen von Werkstatt-Tests.
- Optimierung des internen Zeitmanagements.

Werkstatt-Test
Service Prozess Analyse
Kostenmanagement
Prozessberatung
Mystery Shopping
Umsatz-Potenzial Check
Unfallschaden- management
Serviceassistenz Training
Außendienstmitarbeiter
Nach-Check Werkstatt
Mystery Call und Mail
Verkaufstraining für Serviceberater
GW-Management-Konzept GeWinn
Seminare