

## Nykundserbjudande

Våra undersökare ringer 50st mystery calls till er organisation.  
Mätmetoden vi använder oss av är M survey växel. Denna mätmetod ger en bild av hur kunderna upplever servicen och bemötandet hos er växel. Vi har som regel att vänta en minut (60 sekunder) på svar i växel.  
Mätperioden väljer ni själva men denna mätning skall dock pågå under minst två veckor.

### Metod beskrivning - M survey växel

- Bedömning:** Samtalen poängbedöms på en skala mellan 10 – 50.  
10 = underkänt 30 = godkänt 50 = utmärkt
- Vägen till svar:** Klockan startar vid första ringsignalen och stoppas då telefonisten svarat.
- Hälsningsfras:** Svarar telefonisten enligt företagets policy?
- Allmän attityd:** Hur trevlig är telefonisten, känner man sig välkommen?
- Bemötande:** Har telefonisten ett professionellt bemötande?
- Engagemang:** Är telefonisten serviceinriktad?
- Anträffbarhet:** Vad händer när telefonisten har kopplat till sökt anknytning?
- Slutkommentar:** Undersökaren skriver en personlig kommentar gällande samtalets helhet.
- Resultat**
- Diagram:** Ert resultat presenteras i överskådliga kurvdiagram enligt M survey standard.
- Benchmark:** Ert resultat jämförs med organisationer inom samma bransch som finns i vår databas.
- Leverans:** Resultatet levereras 10 arbetsdagar efter avslutad mätperiod.
- Presentation:** Presentation av resultatet via telefon med tips om ev. förbättringsåtgärder ingår.

**Pris M survey växel** ~ 50 samtal ~ 12 000 sek + moms