

## Nykundserbjudande

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

### Metod beskrivning - M survey växel med tillägg

- 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 respondent?
- Hälsningsfras:** Svarar respondenten enligt företagets policy?
- Attityd:** Hur trevlig är respondenten, känner man sig välkommen?
- Servicegrad:** Kan respondenten hjälpa oss med vårt ärende?
- 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 med tillägg** ~ 50 samtal ~ 14 000 sek + moms