



SWK ENERGIE GmbH

Ergebnisse August

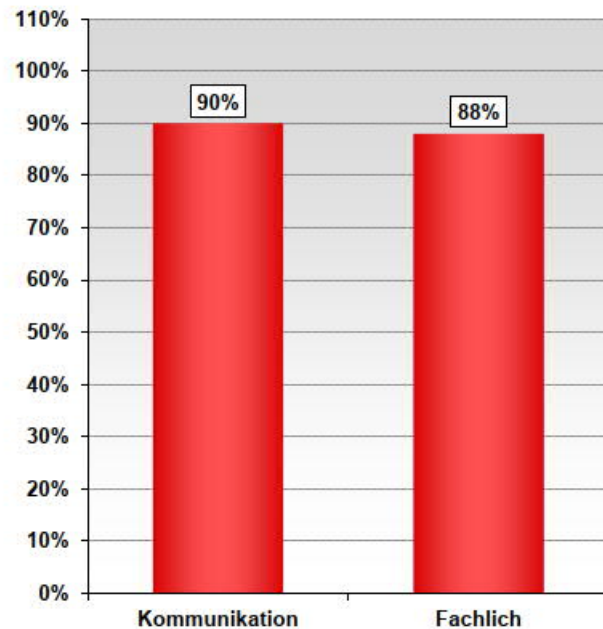
Mystery Analysen 2019



## 2. Ergebnisse August

### 2.2 Monitorings

#### Ergebnisse Gesprächsbewertungen – August



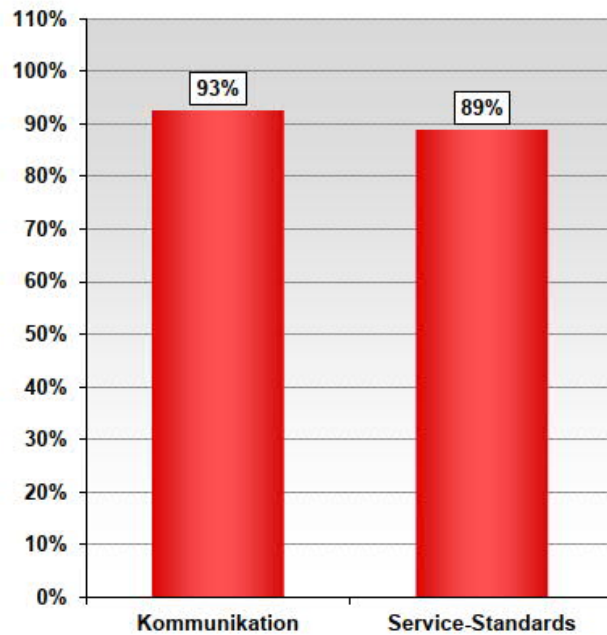
Anmerkung: Die Bewertung der Dimension „Fachlich“ erfolgte durch SWK.

- Gesamtergebnis: **89%**
- Die *Ankerfrage* blieb in 30 von 72 relevanten Gesprächen aus.
- Eine *namentliche Ansprache* erfolgte lediglich in 50 von 80 bewerteten Gesprächen.
- In 7 von 80 Gesprächen erfolgte ein positiver, *individueller Ausstieg*, in elf Gesprächen wurde der *Smalltalk*-Zusatzpunkt vergeben und in einem Gespräch erfolgte eine *Zweite Begrüßung*.

## 2. Ergebnisse August

### 2.3 Mystery Shoppings

#### Ergebnisse Mystery Shoppings – August



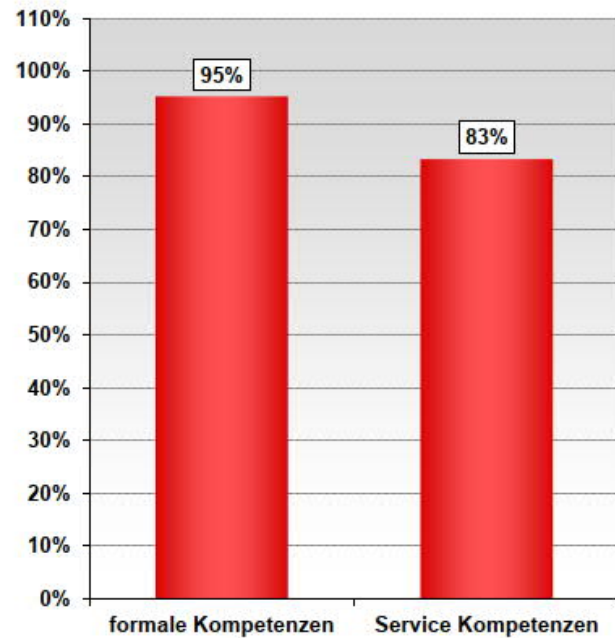
- Gesamtergebnis: **91%**
- Durch die geringfügige Abwertung der Aspekte *lösungsorientierte Argumentation* und *Stimme* wurde die Kommunikation mit 93% bewertet. Bezüglich des Service-Standards wurde bei einem Testbesuch der *Blickkontakt - Wertschätzung* und die *Kompetenz* negativ wahrgenommen.

*Kommentare der Testpersonen siehe nächste Folie.*

## 2. Ergebnisse August

### 2.4 E-Mails

#### Ergebnisse Schriftverkehr-Bewertungen – August



- Gesamtergebnis: **89%**
- Abwertungen wurden bezüglich der *formalen Kompetenz* durch Fehler in dem Bewertungskriterien *Rechtschreibung/Form* (1x) vorgenommen.
- Bei der *Service-Kompetenz* kommt es zu Abwertungen in den Bereichen *Freundlichkeit* (2x) und *lösungsorientierte Kommunikation* (1x).

### 3. Ergebnisse – Zeitverlauf

3.1 Gesamt

#### Überblick im Zeitverlauf – alle Kanäle

