



SWK ENERGIE GmbH



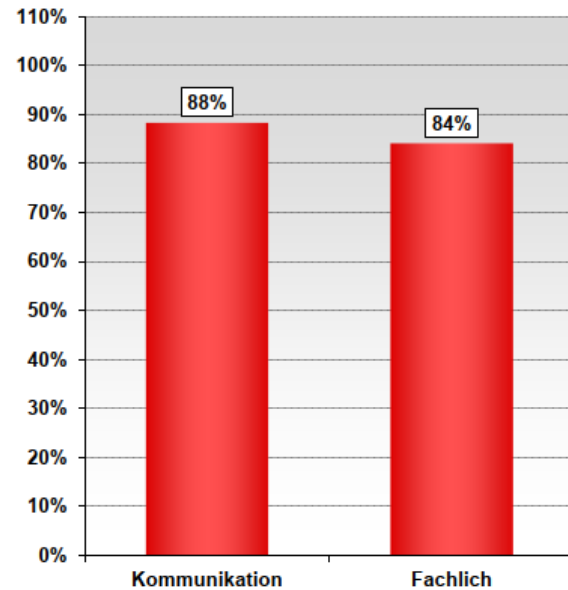
Ergebnisse Juli

Mystery Analysen 2019

2. Ergebnisse Juli

2.3 Monitorings

Ergebnisse Gesprächsbewertungen – Juli



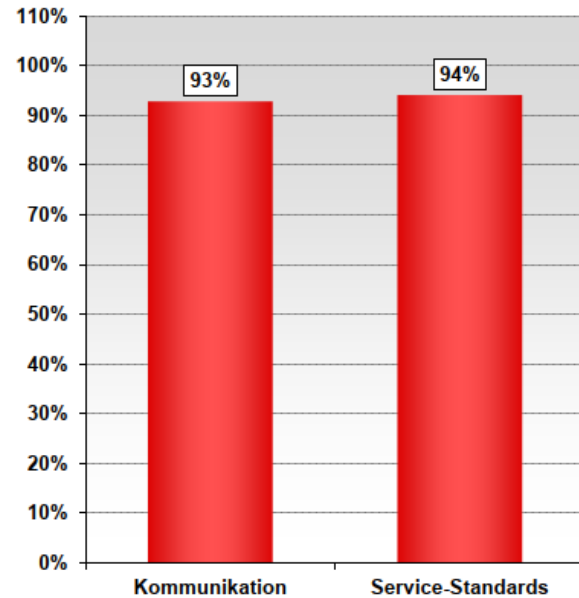
Anmerkung: Die Bewertung der Dimension „Fachlich“ erfolgte durch SWK.

- Gesamtergebnis: **86%**
- Die *Ankerfrage* blieb in 19 von 44 bewerteten Gesprächen aus.
- Eine *namentliche Ansprache* erfolgte lediglich in 23 von 44 relevanten Gesprächen.
- In 5 von 44 Gesprächen erfolgte ein positiver, *individueller Ausstieg*, in vier Gespräch wurde der *Smalltalk*-Zusatzpunkt vergeben. In keinem Gespräch erfolgte eine *Zweite Begrüßung*.

2. Ergebnisse Juli

2.4 Mystery Shoppings

Ergebnisse Mystery Shoppings – Juli



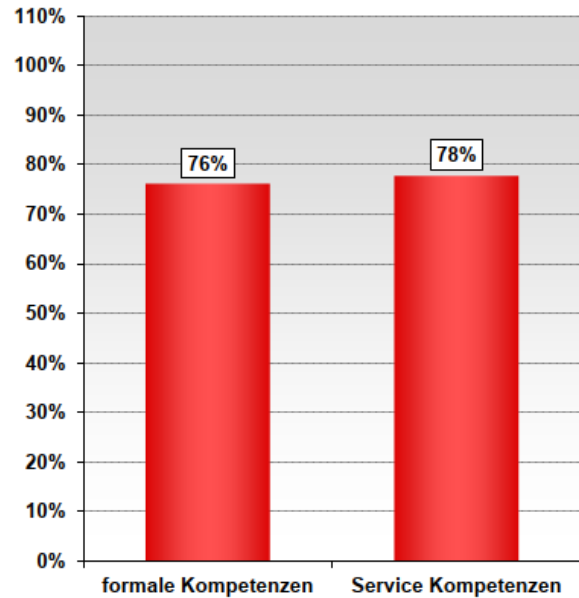
- Gesamtergebnis: **93%**
- Durch die geringfügige Abwertung der Aspekte Zielorientierung, Rollenverständnis und Blickkontakt wurde ein Gesamtergebnis von 93% erzielt. Insgesamt handelt es sich hierbei um eine sehr positive Bewertung.

Kommentare der Testpersonen siehe nächste Folie.

2. Ergebnisse Juli

2.5 E-Mails

Ergebnisse Schriftverkehr-Bewertungen – Juli



- Gesamtergebnis: **77%**
- Abwertungen bei *formaler Kompetenz* durch Fehler in den Bewertungskriterien *Rechtschreibung/Form* (1x), *Satzbau* (2x), *Fachbegriffe* (1x), *Füllwörter* (1x).
- Bei der *Service-Kompetenz* kommt es zu Abwertungen in den Bereichen *eingehen auf emotionale Kundensituation* (2x), *Freundlichkeit* (1x), *kundenorientiert formuliert* (1x).