

Bewertung der Servicequalität mit Testkunden: Kundencenter, Servicepersonal und Fahrpersonal der moBiel GmbH, Bielefeld



Auftraggeber:

moBiel GmbH
Otto-Brenner-Str. 242
33604 Bielefeld

Ansprechpartner:

Herr Bernd Peithmann
Tel: 0521 / 51-4334

Bearbeitungszeitraum:

2006

Leistungen:

- Erhebungskonzeption und Entwicklung Erhebungsinhalte
- Durchführung Mystery-Shopping
- Erfassung und Auswertung der Ergebnisse
- Verfahrensoptimierung für eine kontinuierliche Erhebung

Betrachtet wurden:

- 2 Kundencenter
- 2 Servicetelefonnr.
- Fahrpersonal
- Sicherheit- und Servicepersonal

Projektbeschreibung:

Die moBiel GmbH bietet neben dem Verkehrsangebot mit Straßenbahnen und Bussen ihren Kunden umfangreiche Serviceleistungen. Mittels Testkundenbewertung sollten zur Ergänzung des vorhandenen Qualitätsmanagementsystems Kennzahlen für die Servicequalität geschaffen werden.

Die Ergebnisse der Qualitätsbewertung bringen für die moBiel GmbH folgenden Nutzen:

- Beschreibung der Leistungsqualität (Freundlichkeit, Kompetenz / Richtigkeit der Angaben, Hilfsbereitschaft, etc.) zur Bestimmung des Ist-Zustands
- Durchführung der Bewertung durch neutralen Dritten
- Identifizierung von Verbesserungspotenzialen (z.B. Schulungsbedarf)
- Für einen Vergleich geeignete Darstellung der Ergebnisse getrennt nach den betrachteten Beratungsstellen

Die durchgeführte Ersterhebung bietet der moBiel GmbH die Möglichkeit, erste Erfahrungen mit dem Instrument des Testkundenverfahrens zu machen, und die ausgewählten Kriterien in Hinblick auf eine mögliche kontinuierliche Durchführung zu optimieren.