



Service Check 2025

Der klare Blick auf Ihre Servicequalität



Servicequalität braucht objektive Analyse

Wie lässt sich die Qualität Ihres Kundenkontaktmanagements und/oder Ihrer Dienstleister an zentralen Kontaktstellen einschätzen?

imug | research verfügt seit mehr als 20 Jahren über eine hohe Expertise als Beratungsunternehmen für maßgeschneiderte Mystery Analysen. Mithilfe von qualitätsgesicherten Bewertungsmethoden (Zertifizierung nach ISO 9001 und 20252) liefern wir Ihnen mit der Methode des Mystery Research ein objektives Feedback über die Beratungskompetenz und den gelebten Dienstleistungsgedanken an zentralen Kontaktstellen Ihres Unternehmens. Hier verfügen wir über eine besondere Branchenkompetenz im Bereich der Energiewirtschaft und im Handel.

„Gerade im immer präsenteren Wettbewerb ist exzellenter Service und eine hohe Kundenorientierung ein wesentlicher Erfolgs- und Differenzierungsfaktor für Energieunternehmen. Der Service Check ist hier ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung, da er konkrete Stärken und Potenziale im Kundenkontakt aufdeckt und greifbar macht. Die Ergebnisse geben Ihnen ein ehrliches Feedback, wie sich Ihr Unternehmen aus Kundenperspektive darstellt. Und unterstützen Sie dabei, Ihren Kundenservice optimal zu gestalten.“



Ulrike Niedergesäß
Geschäftsführende
Gesellschafterin

Fokus:

Neukundenakquise und Bestandskundenpflege

Ein alltägliches Szenario: Kundinnen und Kunden rufen an oder schreiben eine E-Mail an Ihr Unternehmen. Sie haben Fragen zu Ihren Tarifen oder sind mit Ihren Preisen bzw. einer Dienstleistung unzufrieden. Ihr Kundenservice-Team muss auf diese unterschiedlichen Anliegen flexibel, kundenorientiert aber auch vertriebsbezogen reagieren. Gelingt es in diesem Moment, Ihre Leistungen und Produkte überzeugend zu präsentieren? Und schaffen es Ihre Mitarbeitenden im Umgang mit Beschwerden nachhaltige Loyalität und Kundenbindung zu erreichen?

Auf diese Fragen liefert unser **Service Check** eine konkrete Antwort.

Unsere Instrumente



TELEFON

Bei unseren **Mystery Calls** werden telefonische Anliegen zu den Themen **Tarifberatung** und **Preisgespräch** simuliert.

Beobachtungsinhalte:

- Erreichbarkeit
- Verständlichkeit Intro
- Bearbeitungsqualität Tarifberatung/Preisgespräch
- Gesprächsatmosphäre



E-MAIL

In unseren **Mystery-E-Mails** werden Interessentenanfragen an Ihr Unternehmen formuliert.

Beobachtungsinhalte:

- Beantwortungsdauer/Beantwortungsquote
- Bearbeitungsqualität
(Freundlichkeit, Verbindlichkeit, Eingehen auf Kundenanliegen)



PER-SÖNLICH

Im Rahmen von **Mystery Visits** ermitteln unsere Testerinnen und Tester den **Status-Quo** und die **Qualität** der **Beratungskompetenz** in Ihrem **Kundencenter**.

Beobachtungsinhalte:

- Wartezeit
- Freundlichkeit der Begrüßung
- Bearbeitungsqualität Tarifberatung und Preisbeschwerde
- Gesprächsatmosphäre
- Optischer Eindruck Kundenzentrum



In unserem **Chat-Check** wenden sich unsere Testerinnen und Tester mit einem **Alltagszenario** an Ihren **Online Chat**.

Beobachtungsinhalte:

- Reaktionszeit (Chat-Funktion sofort aktiv?)
- Inhaltliche Kompetenz (direkte Auskunft?)
- Kommunikationsfähigkeit/Informationsbereitschaft
- Kundenorientierter/verbindlicher Abschluss

Methodik

Über die **Mystery Research** Methodik untersuchen wir die **Stärken** und **Schwächen** im **Kundenbeziehungsmanagement** Ihres Unternehmens.

Mit den Instrumenten **Mystery Calling**, **Mystery Visits** und **Mystery Analysen** von Chats und E-Mails setzen wir in vorab definierten Szenarien qualifizierte Testerinnen und Tester ein. Mit anonymen Anrufen, Besuchen oder E-Mails schaffen wir ein umfassendes Bild der Serviceorientierung an verschiedenen Touchpoints.

Das Ergebnis ist eine objektive Bewertung der Kontaktqualität aller kundenbezogenen Geschäftsprozesse und kann als Basis für zielorientierte Handlungsempfehlungen dienen.

Auf einen Blick



✓ Unsere Leistungen

- ▶ Teilnahme am Benchmark Monitor imug Service Check Kundenkontaktqualität von EVU
- ▶ Analyse fester Parameter wie Erreichbarkeit, Wartezeit, fachliche und soziale Kompetenz des Mitarbeiters in unterschiedlichen Situationen
- ▶ aktuelle objektive Daten (quantitativ und qualitativ) aus den relevanten Kontaktkanälen
- ▶ Vorjahresvergleiche für Ihre kontinuierliche Qualitätssicherung
- ▶ Einsatz von erfahrenen individuell geschulten Testern
- ▶ permanente Supervision und regelmäßige Qualitätskontrolle
- ▶ anonymisiertes Ranking und Benchmarkvergleich zu den anderen Teilnehmern am imug Service Check

! Ihre Vorteile

- ▶ valide Kennziffern über den telefonischen, schriftlichen und persönlichen Kontakt an Ihren Kunden-Touchpoints
- ▶ Basis für Unternehmens-Audits/interne Unternehmens-Controlling
- ▶ Performancecheck Ihrer Dienstleister im täglichen telefonischen Kundenkontakt
- ▶ Überprüfung von Vertriebsvorgaben
- ▶ Basiszahlen für zielorientierte interne/externe unternehmensstrategische Maßnahmen
- ▶ Aufdecken von konkreten Optimierungspotenzialen im Kundenservice
- ▶ Bestätigung herausragender Leistungen durch das imug Top Performer Label möglich



imug Label TOP PERFORMER

Energieversorger, die im Rahmen der imug Service Check Studie „Kontaktqualität von Energieunternehmen“ eine bestimmte Punktzahl erreichen, können sich TOP PERFORMER nennen und ein Label zur Kommunikation ihrer Performance von der imug Beratungsgesellschaft nutzen (keine Zertifizierung).

TOP PERFORMER im Bereich der telefonischen Kontaktqualität sind Unternehmen, die einen Gesamtindex von mindestens 80 Punkten erreichen (Erfüllungsgrad 80 %).

Die Energieunternehmen, die sich als TOP PERFORMER qualifizieren, können das imug Label für ihre Kommunikation nutzen. Die beteiligten Unternehmen werden nicht genannt.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.imug.de



Unser Qualitätsversprechen

Unsere Prozesse basieren auf strengen Qualitätsrichtlinien und folgen den „Standards zur Qualitätssicherung in der Markt- und Sozialforschung“, wie sie von ADM (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.) und BVM (Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.) vereinbart wurden.

Die imug Beratungsgesellschaft ist nach ISO 9001 und 20252 zertifiziert. Ein Hauptfaktor für eine realistische und objektive Einschätzung der Servicequalität auf Basis von Mystery Research ist die Qualifikation der Testkunden.

Ein hohes und einheitliches Bewertungsniveau gewährleisten wir durch:

- ▶ Intensive und persönliche Schulung der Testkunden
- ▶ Laufende Supervision und Qualitätskontrolle
- ▶ Eigener Testerpool mit langjähriger Erfahrung
- ▶ Projektspezifische Auswahl
- ▶ Regelmäßige persönliche Feedbacks

Die imug Beratungsgesellschaft folgt strengen datenschutzrechtlichen Vorgaben.

Die Beobachtungsinhalte werden vom imug nicht personenbezogen dokumentiert und analysiert. Es erfolgt stets eine Aggregation der Aussagen auf der Ebene der betrachteten Arbeitsbereiche. Auch die Berichterstattung erfolgt auf aggregierter Ebene.

Ihre Anmeldung zum imug Service Check 2025

FELDZEIT:

Gerne führen wir die **Feldzeit nach Ihren Wünschen** durch. Den Benchmark erhalten Sie im Dezember 2025.

WEITERE OPTIONEN FÜR SIE:

Wir erstellen Ihnen ein **persönliches Angebot**. Sprechen Sie uns einfach an.

BASIC PAKET

 15 PRODUKTANFRAGEN
10 PREISGESPRÄCHE

 10 PRODUKTANFRAGEN

3.695 € zzgl. MwSt.

PROFI PAKET

 30 PRODUKTANFRAGEN
20 PREISGESPRÄCHE

 20 PRODUKTANFRAGEN

5.495 € zzgl. MwSt.

CHAT CHECK



MYSTERY VISITS



DEEPENING
TIEFERGEHENDE
AUSWERTUNG



Nicht realisierbare Anrufe aufgrund von Wartezeiten über 4 Minuten oder Abbrüchen der Anrufversuche durch das Unternehmen, z. B. durch technische Blockaden etc., berechnen wir mit je 4 € (Versuche werden detailliert dokumentiert).

Ihre Kontaktdaten

VOR- & NACHNAME

UNTERNEHMEN & FUNKTION

E-MAIL

TEL

PLZ & ORT

STRASSE & NR / POSTFACH

Kontakt



Miguel Wende

Research & Beratung

Tel +49 511 121 96 46

Mail wende@imug.de



Ulrike Niedergesäß

Geschäftsführende Gesellschafterin

Tel +49 511 121 96 14

Mail niedergesaess@imug.de

imug Beratungsgesellschaft mbH

Postkamp 14a
30159 Hannover

web www.imug.de