



imug Service Check

Mystery Research ermöglicht einen objektiven Blick auf Ihre Servicequalität.

Der objektive Blick auf Ihre Servicequalität

Wie lässt sich die Qualität Ihres Kontaktmanagements an zentralen Kontaktstellen einschätzen?

imug research bietet Ihnen mit der Methode des **Mystery Research** einen objektiven Blick über die Servicequalität und Vertriebsorientierung Ihres Kundenservice an zentralen Kontaktstellen Ihres Unternehmens.

„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. Mit unserer langjährigen Branchenkompetenz in der Energiewirtschaft unterstützen wir Sie dabei, Ihren Kundenservice optimal zu gestalten.“



Ulrike Niedergesäß
Leiterin imug research

Fokus:

Neukundenakquise und Bestandskundenpflege

Ein alltägliches Szenario: Interessenten 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, kunden- aber auch vertriebsorientiert reagieren. Gelingt es in diesem Moment, Ihre Leistungen und Produkte überzeugend zu präsentieren? Und schaffen es Ihre Mitarbeitenden im Umgang mit kritischen Fragen von Ihrem Unternehmen zu überzeugen?

Auf diese Fragen liefert unser Service Check konkrete Antworten.

Die Tools



TELEFON

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

Beobachtungsinhalte:

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



EMAIL

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

Beobachtungsinhalte:

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



PERSONLICH

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
- Auftreten der Mitarbeitenden sowie Eindruck Kundenzentrum



CHAT

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

Beobachtungsinhalte:

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

Basis- oder Profipaket

Weitere Module

Die Methode

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

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

Das Ergebnis ist eine objektive Bewertung der Kontaktqualität kundenbezogener Geschäftsprozesse und dient als Basis für zielorientierte Handlungsempfehlungen.

Preise

imug Service Check

Gerne führen wir den Zeitraum Ihrer Test-Kontakte nach Ihren Wünschen durch. Einen Benchmark aller am Service Check beteiligten Unternehmen erhalten Sie am Ende des Jahres.

Preis für den imug Service Check 2026

(ausgewiesene Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.)

**15** PRODUKTANFRAGEN

**10** PREISGESPRÄCHE

**10** PRODUKTANFRAGEN

3.750 €

**30** PRODUKTANFRAGEN

**20** PREISGESPRÄCHE

**20** PRODUKTANFRAGEN

5.650 €

Für jeden Anruf werden 10 Minuten Wartezeit in der Warteschleife zugelassen. Nach drei (erfolglosen) Anwahl-Versuchen à 10 Minuten für einen Call wird dieser als durchgeführter Call berechnet.

Folgende Zusatzmodule bieten wir Ihnen an:

Wir erstellen Ihnen ein **persönliches Angebot**.

☐

CHAT CHECK



☐

MYSTERY VISITS



☐

DEEPENING
Differenzierte
AUSWERTUNG



Unsere Leistungen

Umfassende Betreuung in allen Projektphasen, von der Konzeption über die Feldarbeit bis hin zur Auswertung und Ableitung von Handlungsempfehlungen.

- Durchführung des Benchmarks Service Check Kontaktqualität von EVU
- Analyse fester Parameter wie Erreichbarkeit, Vertriebsorientierung, fachliche und soziale Kompetenz der Mitarbeitenden
- Reporting objektiver Daten für die relevanten Kontaktkanäle (ggf. Vorjahresvergleiche für Ihre kontinuierliche Qualitätssicherung)
- Einsatz erfahrener, geschulter Tester, permanente Supervision und regelmäßige Qualitätskontrolle
- anonymisiertes Ranking und Benchmarkvergleich zu den anderen Teilnehmern am imug Service Check
- Optional: Präsentation der Ergebnisse in Ihrem Hause oder per Teams



Ihre Vorteile auf einen Blick

- Sie erhalten **valide Kennzahlen** zur Service- und Vertriebsqualität zentraler Touchpoints.
- Identifizieren Sie **Stärken und Schwächen** im Kundenservice. Erhalten Sie konkrete **Hinweise zur Optimierung** Ihres Kontaktmanagements.
- **Benchmark** aller am Service Check beteiligten Unternehmen.
- **Performance-Check** Ihrer Dienstleister.
- Überprüfung von **Vertriebsvorgaben** an Ihre Mitarbeitenden.
- Vertrauen Sie auf ein **bewährtes Instrument** und **unser Qualitätsversprechen**.
- Bestätigung guter Leistungen durch das **Label Top Performer**.



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 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.

Unser Qualitätsversprechen

imug research garantiert die Einhaltung strenger Qualitätsrichtlinien bei der Umsetzung sämtlicher Marktforschungsprozesse.

Das Qualitätsmanagement von imug research ist DIN ISO 9001 sowie ISO 27001:2024 (Informationssicherheit) zertifiziert. Die Erfüllung der darin enthaltenen Qualitätsstandards wird über regelmäßige Audits überprüft. Als langjähriges Mitglied des Arbeitskreises deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. (ADM) hält sich imug research an die Standesregeln der Markt- und Sozialforschung und folgt dem international gültigen ICC/ ESO-MAR Kodex zur Markt-, Meinungs- und Sozialforschung und Datenanalytik.

Für uns ist es selbstverständlich, dass wir in unseren Marktforschungsprojekten sämtliche datenschutzrechtlichen Vorgaben einhalten und gemeinsam mit Ihnen umsetzen.

Unsere **Qualitätsstandards** auf einen Blick

- ▶ Förderung Ihres Dialogs mit Ihren Stakeholdern
- ▶ Auswahl des passenden Forschungsdesigns
- ▶ Anwendung wissenschaftlicher Analysemethoden
- ▶ Valide und objektive Forschungsergebnisse inkl. Benchmark
- ▶ Einhaltung sämtlicher DSGVO-Vorgaben
- ▶ Geprüfte Vorlagen zur Auftragsverarbeitung
- ▶ Sicherer Datenaustausch über Netfiles
- ▶ Volle Transparenz für Auftraggeber und Befragte
- ▶ Zertifizierung und externe Überwachungsaudits



imug research
by prolytics market research GmbH
Am Brambusch 24
D 44536 Lünen

Fon + 49 (0) 231 - 56 48 0
Fax + 49 (0) 231 - 56 48 500
www.prolytics-mr.de
info@prolytics-mr.de