



Unternehmen	Faz	Die Welt	Handelsblatt	Neue Ruhr-/Neue Rhein-Zeitung	Frankfurter Rundschau	Wirtschaftswoche	ct	Süddeutsche Zeitung	Der Spiegel	Bunte
Rufnummer	(01 80) 2 34 46 77	(08 00) 9 35 85 37	(01 80) 5 99 00 10	(02 01) 80 40	(01 80) 3 86 68 66	(01 80) 5 99 00 20	(0 51 37) 88 20 00	(01 80) 5 45 59 00	(0 40) 30 07 27 00	(08 00) 1 00 17 59
Öffnungszeiten	Mo. - Fr.: 6.30 - 20.00 Sa./So.: 8.00 - 18.00	Mo. - So.: 6.00 - 22.00	Mo. - Fr.: 7.00 - 18.00 Sa.: 7.00 - 12.00	Mo. - Fr.: 6.00 - 20.00 Sa.: 6.00 - 14.00 So.: 15.00 - 20.00	Mo. - Fr.: 7.00 - 20.00 Sa.: 7.00 - 14.00	Mo. - Fr.: 7.00 - 18.00 Sa.: 7.00 - 12.00	Mo. - Fr.: 8.00 - 18.00	Mo. - Fr.: 7.00 - 19.00 Sa.: 7.00 - 12.30	Mo. - Fr.: 8.00 - 20.00 Sa.: 10.00 - 18.00	Mo. - Fr.: 8.00 - 18.00
<b>Call</b>	Gewichtung in Prozent									
<b>Serviceleistungen</b>										
Kosten der Nummer	6 Cent	Frei	14 Cent je Minute	Ferngespräch	9 Cent je Minute	14 Cent je Minute	Ferngespräch	14 Cent je Minute	Ferngespräch	Frei
Verfügbarkeit (Std./Woche)	87,5	112	60	83	72	60	50	65,5	68	50
Anwahlversuche	22	20	20	20	21	23	20	24	23	23
Geführte Gespräche	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Erreichbarkeit	90,91 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	95,24 %	86,96 %	100,00 %	83,33 %	86,96 %	86,96 %
Gesprächsdauer (Minuten)	3,6	3,3	2,7	2,2	2,4	2,4	2,1	3,7	2,7	2,6
Wartezeit (Sekunden)	34	43	12	9	13	11	8	70	41	59
<b>Kundenorientierung</b>										
Note Verfügbarkeit	25	7,00	8,00	4,00	7,00	6,00	4,00	3,00	5,00	3,00
Kosten der Nummer	25	9,00	10,00	1,00	6,00	4,00	1,00	6,00	1,00	6,00
Servicelevel	25	9,00	10,00	10,00	10,00	10,00	8,00	10,00	7,00	8,00
Wartezeit	25	7,75	7,05	9,40	9,65	9,25	9,25	9,60	5,55	7,25
<b>Formale Gesprächsführung</b>										
Meldeformel	20	9,40	9,10	9,75	9,85	8,35	9,50	9,40	9,50	8,75
Ansprache mit Namen	20	1,95	3,70	2,30	1,45	0,50	1,05	0,65	1,95	0,15
Aktives Zuhören	20	7,00	7,80	7,20	7,55	5,70	6,65	7,15	7,70	7,55
Sprachgebrauch	20	7,80	8,20	8,00	8,20	7,00	7,80	7,80	8,10	7,70
Gesprächsbeendigung	20	7,80	8,06	8,16	7,48	5,60	8,05	6,31	8,06	6,43
<b>Persönliche Gesprächsführung</b>										
Aussprache	25	9,00	9,25	9,00	8,95	8,60	8,90	8,75	8,85	9,10
Paraverbales Verhalten	25	7,75	7,60	7,65	7,35	6,40	7,80	6,90	7,90	7,65
Sprachliches Ausdrucksverhalten	25	7,35	7,65	7,30	7,20	6,70	7,40	6,85	7,25	7,35
Freundlichkeit	25	7,60	7,80	7,70	7,35	5,70	7,95	6,60	7,60	7,00
<b>Fachliche Gesprächsführung</b>										
Informationsqualität	20	9,20	8,88	8,98	8,30	9,05	8,98	9,15	8,78	8,15
Vertriebsorientierung	20	6,85	7,13	6,93	6,88	5,85	7,43	5,93	6,58	5,78
Repräsentation	25	7,70	8,30	8,00	7,20	6,80	7,90	7,50	7,20	7,80
Beschwerdemanagement	35	2,25	4,20	2,60	2,57	1,57	4,50	2,33	4,40	2,33
<b>Prozesse</b>										
Call Back	50	10,00	5,00	10,00	5,00	10,00	5,00	5,00	0,00	0,00
Informationsmaterial	50	7,00	6,60	1,50	5,80	4,43	1,67	1,50	3,14	4,00
<b>Ergebnis Call</b>	<b>60</b>	<b>7,47</b>	<b>7,35</b>	<b>6,59</b>	<b>6,78</b>	<b>6,41</b>	<b>6,07</b>	<b>5,93</b>	<b>5,52</b>	<b>5,8</b>
Note Call		gut	gut	gut	gut	befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend
<b>Mail</b>										
<b>Serviceleistungen</b>										
Gesendete Mails	20	19	20	20	20	20	20	20	20	20
Erhaltene Antworten	10	12	13	10	10	8	13	14	11	8
Servicelevel	50,00 %	63,16 %	65,00 %	50,00 %	50,00 %	40,00 %	65,00 %	70,00 %	55,00 %	40,00 %
<b>Mailwertung</b>										
Servicelevel der Mails	40	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	5,00	3,00
Durchschnittliche Wartezeit in Std.		66,53	18,90	18,73	12,75	39,43	11,59	36,13	30,29	30,25
Wartezeit Mail Punktwertung	15	4,40	6,83	6,92	7,40	5,90	7,38	5,08	6,86	6,00
Versandkomfort	5	0,00	4,00	6,00	3,00	9,00	9,00	3,00	0,00	9,00
Kontaktangaben	5	7,10	5,92	5,46	7,40	5,00	3,25	7,15	6,07	6,36
Rechtschreibung/Grammatik	5	9,50	9,08	9,38	8,50	9,80	8,50	8,69	9,14	9,45
Informationsqualität	15	8,00	8,33	9,62	9,50	10,00	9,38	9,69	9,29	8,18
Bezugnahme/Namensansprache	10	7,25	7,29	7,12	6,25	6,25	8,13	7,12	6,61	7,27
Sprachgebrauch und Stil	5	10,00	9,17	10,00	8,00	8,00	10,00	8,46	6,43	8,18
<b>Ergebnis Mail</b>	<b>30</b>	<b>5,12</b>	<b>6,01</b>	<b>6,33</b>	<b>5,71</b>	<b>5,8</b>	<b>5,68</b>	<b>5,89</b>	<b>6,16</b>	<b>5,7</b>
Note Mail		befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend	ausreichend
<b>Click</b>										
Intuitive Suche	20	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	5,0	10,0	10,0
Seitennavigation	20	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	10,0	7,0
Kontaktangebot: E-Mail	15	8,0	4,0	10,0	10,0	8,0	6,0	8,0	8,0	6,0
Kontaktangebot: Rückruf	15	8,0	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Unternehmensinformationen	15	6,0	4,0	4,0	6,0	6,0	6,0	6,0	4,0	10,0
Allgemeine Informationen	15	10,0	7,0	10,0	10,0	10,0	7,0	10,0	10,0	10,0
<b>Ergebnis Click</b>	<b>10</b>	<b>8,2</b>	<b>5,65</b>	<b>8,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,0</b>	<b>6,25</b>	<b>6,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>
Note Click		sehr gut	befriedigend	sehr gut	gut	gut	befriedigend	befriedigend	gut	gut
<b>Gesamtbewertung</b>		<b>6,8</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>	<b>6,3</b>	<b>6,00</b>	<b>5,9</b>	<b>5,9</b>	<b>5,8</b>
Rang Test		1	1	3	4	5	6	7	7	9
<b>Gesamtnote</b>		<b>gut</b>	<b>gut</b>	<b>gut</b>	<b>gut</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>