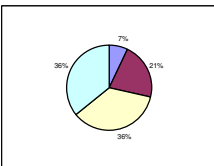


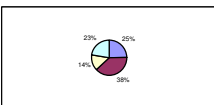
Auswertung Qualität am Telefon	Call 1	Call 2	Call 3	Call 4	Call 7	Call 5	Call 6
Art des Calls	passiv	aktiv	passiv	passiv	passiv	aktiv	aktiv
MA-Name	Kurt Wallander	Barbara Havers	Guido Brunetti	Tom Linley	Angelo Guerrini	Laura Gottberg	Elisabeth Salander
Ziel des Anrufes	Offert-Anfrage	Beratung	Beratung	Helpdesk	Reklamation	aktiver Verkauf	Offertnachfasktion



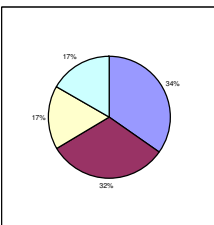
	Legende: 1= ungenügend 2=genügend 3=gut 4=optimal								Gesamtbewertung Begrüssung			
	ungenügend (1)	genügend (2)	gut (3)	optimal (4)	ungenügend (1)	genügend (2)	gut (3)	optimal (4)				
Verständlichkeit der Aussprache	3	3	4	1	4	2	4	14%	14%	29%	43%	
eigener Name	4	3	4	2	3	2	4	0%	29%	29%	43%	
Firmenname	3	3	4	2	4	2	3	0%	29%	43%	29%	
Kundenname	1	4	3	3	3	2	4	14%	14%	43%	29%	



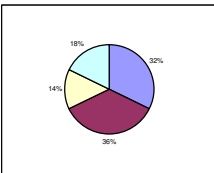
	Legende: 1= ungenügend 2=genügend 3=gut 4=optimal								Gesamtbewertung Aufmerksamkeit			
	ungenügend (1)	genügend (2)	gut (3)	optimal (4)	ungenügend (1)	genügend (2)	gut (3)	optimal (4)				
aktives Zuhören	1	3	4	3	3	4	2	14%	14%	43%	29%	
Erkennen von Bedürfnissen	2	1	3	1	1	4	3	43%	14%	29%	14%	



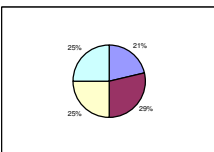
	Legende: 1= ungenügend 2=genügend 3=gut 4=optimal								Gesamtbewertung Fragetechnik			
	ungenügend (1)	genügend (2)	gut (3)	optimal (4)	ungenügend (1)	genügend (2)	gut (3)	optimal (4)				
Positionieren der Fragen	1	2	3	2	2	4	3	14%	43%	29%	14%	
offene Fragen (Bedarfsermittlung)	1	2	3	1	1	4	3	43%	14%	29%	14%	
geschlossene Fragen	2	1	2	1	1	4	2	43%	43%	0%	14%	
Hinterfragen	1	2	4	2	2	4	1	29%	43%	0%	29%	
Verständnis sicherstellen (Kontrollfragen)	1	1	3	1	1	4	3	57%	0%	29%	14%	
Alternativfragen	2	1	2	1	1	4	1	57%	29%	0%	14%	



	Legende: 1= ungenügend 2=genügend 3=gut 4=optimal								Gesamtbewertung Verkaufsorientierung			
	ungenügend (1)	genügend (2)	gut (3)	optimal (4)	ungenügend (1)	genügend (2)	gut (3)	optimal (4)				
Fachkenntnisse	3	3	4	2	2	4	3	0%	29%	43%	29%	
Einwandbehandlung/Argumentation KundInnenkonforme Sprache	2	1	2	1	1	4	1	57%	29%	0%	14%	
Cross-Selling	1	2	2	1	1	4	2	43%	43%	0%	14%	
Abschluss	2	2	3	1	1	4	2	29%	43%	14%	14%	



	Legende: 1= ungenügend 2=genügend 3=gut 4=optimal								Gesamtbewertung Verabschiedung			
	ungenügend (1)	genügend (2)	gut (3)	optimal (4)	ungenügend (1)	genügend (2)	gut (3)	optimal (4)				
Sicherstellen des weiteren Vorgehens	2	3	4	2	2	4	4	0%	43%	14%	43%	
Zusammenfassung	2	3	3	1	1	2	3	29%	29%	43%	0%	
Kundenname	3	1	3	2	2	4	4	14%	29%	29%	29%	
Danke für Auftrag/Zeit etc.	2	1	4	1	1	4	3	43%	14%	14%	29%	



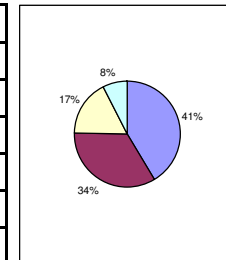


Auswertung Outbound Sales	Call 1	Call 2	Call 3	Call 4	Call 7	Call 5	Call 6
Art des Calls	aktiv	aktiv	aktiv	aktiv	aktiv	aktiv	aktiv
MA-Name	Kurt Wallander	Barbara Havers	Guido Brunetti	Tom Linley	tt	Beby Jones	Tomy Lee
Ziel des Anrufes	Offert-Anfrage	Beratung	Beratung	neue Offerte verlangen	neue Offerte verlangen	neue Offerte	nachfassen

Gesamteindruck **Gesamtbewertung Gesamteindruck**

Legende: 1= ungenügend 2=genügend 3=gut 4=optimal

	2	3	2	1	2	4	1	ungenügend (1)	genügend (2)	gut (3)	optimal (4)
Lächeln	2	3	2	1	2	4	1	29%	43%	14%	14%
Freundlichkeit	3	3	2	1	1	3	2	29%	29%	43%	0%
Wertschätzung in Sprache und Haltung	2	2	1	2	3	4	3	14%	43%	29%	14%
Gesprächskontrolle	2	2	2	1	1	1	2	43%	57%	0%	0%
Geschwindigkeit/ Dynamik/ Effizienz	3	1	2	1	1	3	2	43%	29%	29%	0%
KundInnenname während des Gesprächs	1	1	2	1	1	4	1	71%	14%	0%	14%
Atmosphäre	2	2	3	1	1	4	2	29%	43%	14%	14%



Auswertung individuell nach Mitarbeitende (in Prozenten)

In die Bewertung einbezogenen Anzahl Items	27	27	27	27	27	27	27	Durchschnitt	Standardabweichung
ungenügend (1)	30%	33%	4%	63%	56%	4%	19%	30%	0.22
genügend (2)	44%	30%	33%	30%	22%	19%	30%	30%	0.08
gut (3)	22%	33%	33%	7%	15%	7%	33%	22%	0.11
optimal (4)	4%	4%	30%	0%	7%	70%	19%	19%	0.23
gewichteter Durchschnitt	50%	52%	72%	36%	44%	86%	63%	58%	
	genügend-gut	genügend-gut	gut	genügend	genügend	gut-optimal	gut	genügend-gut	