



PRÜFKRITERIEN MYSTERY MAILING

ERREICHBARKEIT

Sie haben eine automatisierte Bestätigungs-E-Mail erhalten (Eingangsbestätigung).

Sie haben eine individuelle Antwort erhalten.

Die individuelle Antwort ist über folgenden Kontaktweg eingegangen:

- online per E-Mail / Facebook Messenger
- per Anruf

Datum der individuellen Antwort

Uhrzeit der individuellen Antwort

Die individuelle Antwort ist nach Versand der Anfrage innerhalb des folgenden Zeitraums eingegangen:

- innerhalb von 1 Werktag
- innerhalb von 2 - 3 Werktagen
- innerhalb von 4 - 5 Werktagen
- innerhalb von 6 - 7 Werktagen
- innerhalb von 8 - 10 Werktagen

FORMALE ASPEKTE

Das Antwortschreiben enthielt eine Anrede.

Die Antwort enthielt eine Betreffzeile.

Sie wurden mit Ihrem korrekten Namen angeschrieben (Name und Geschlecht).

Ihnen wurde für Ihre Anfrage gedankt.

Das Schreiben war freundlich formuliert.

Die Antwort war grammatisch und orthografisch korrekt verfasst.

Die Signatur war vollständig.

Der Mitarbeiter stellte sich für weitere Rückfragen als Ansprechpartner zur Verfügung.

Das Antwortschreiben enthielt eine verabschiedende Grußformel:

FACHKOMPETENZ

Der Mitarbeiter beantwortete Ihre Frage inhaltlich vollständig.

Die Sprache/Wortwahl im Schreiben war verständlich.

Das Antwortschreiben ging auf Ihre Anfrage ein.

Die Erklärungen des Mitarbeiters waren zufriedenstellend.

Der Mitarbeiter bat um weitere Angaben, um die Anfrage optimal beantworten zu können.

Der Mitarbeiter bat um einen direkten Anruf, um die Anfrage optimal beantworten zu können.

Neben dem Antwortschreiben enthielt die Antwort weitere Informationsmaterialien (z. B. Anhang/Link).

GESAMTEINDRUCK

Sie waren alles in allem sehr zufrieden.

Sie würden den Mitarbeiter einem guten Freund empfehlen.

Sie würden das Unternehmen einem guten Freund empfehlen.