



SERVICETEST

Österreichische Banken

2022



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

UNTERSUCHUNGSDESIGN

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

Auftraggeber: Eigenstudie Telemark Marketing

Studienleitung: MMag. Robert Sobotka, MBA

Zielsetzung:

- Test der Servicequalität der Finanzdienstleistungsbranche betreffend Anfragen von Neukunden
- Ermittlung von Benchmarks der größten Marktteilnehmer

Zeitraum der Tests: Juni-November 2022 / Mo-Fr 8 bis 18 Uhr

Methode: Testcalls / E-mails anhand vordefinierter Fallbeispiele

Anzahl der Tests:

Getestet wurden die Contact Center der sechs größten Banken. Pro Institut sollten jeweils 30 Test-Calls und 30 E-Mails getätigt werden.

	Calls	Mails
Bank Austria	30	30
BAWAG P.S.K.	30	30
Erste Bank	30	30
RLB NÖ-W	30	30
RLB OÖ	30	30
Volksbank Wien	30	30

WARTEZEIT am Telefon bis zum Abheben in Sekunden

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

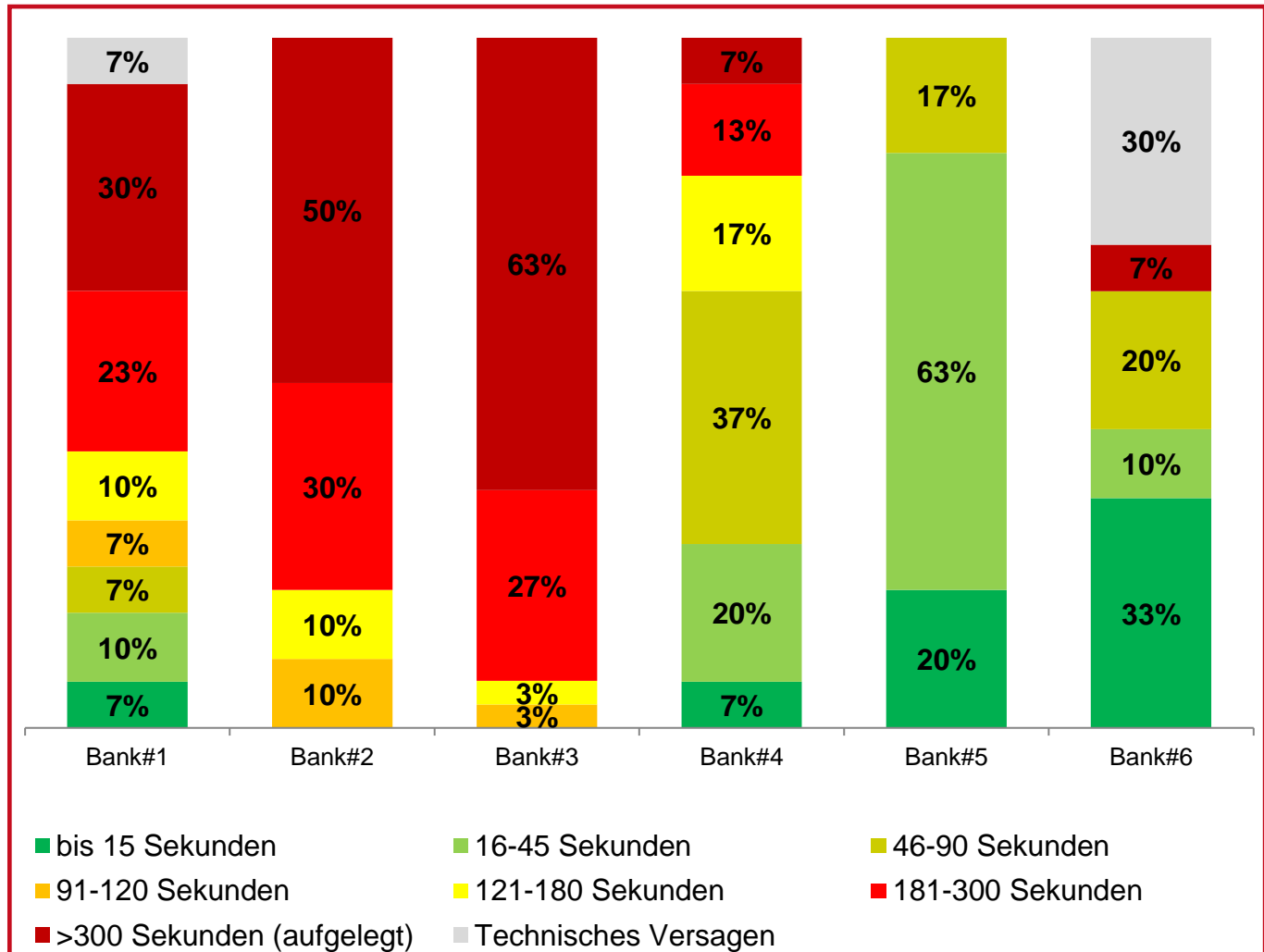


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Telefon: Subjektive Bewertung der Zielperson (Gesamteindruck)



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

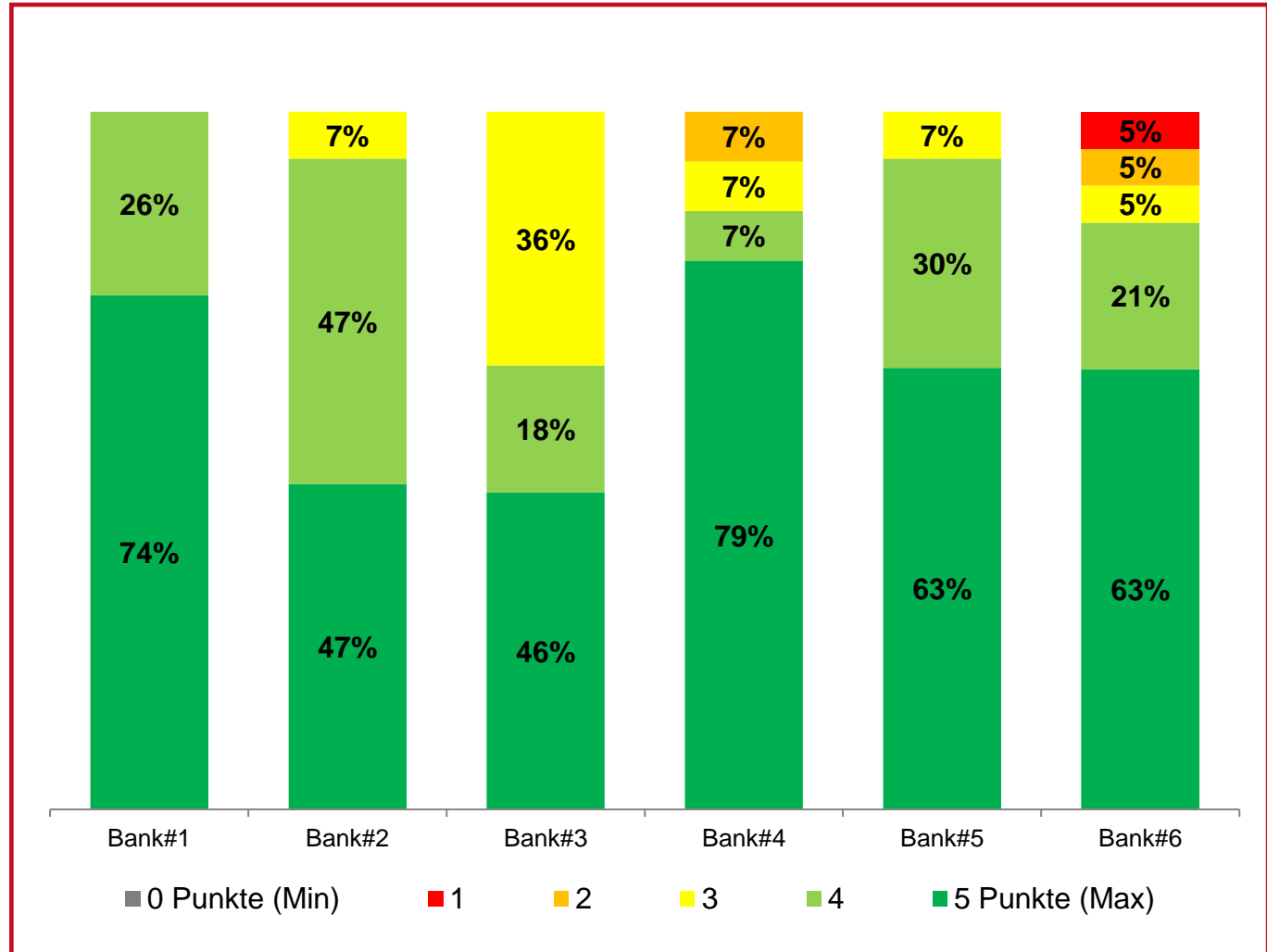


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Telefon: Ausreichend Zeit genommen?

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

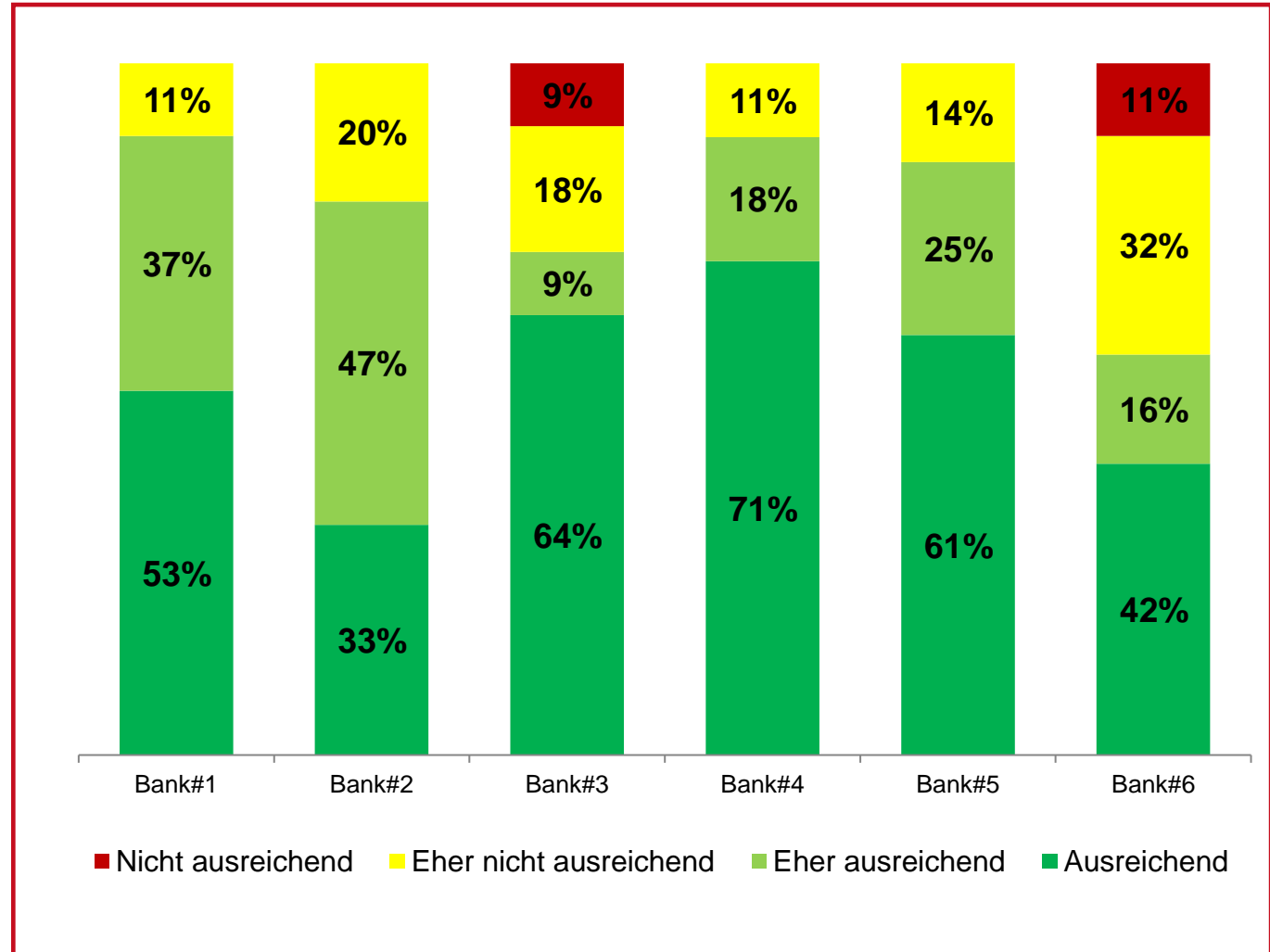


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Telefon: Wurde die Frage beantwortet?

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

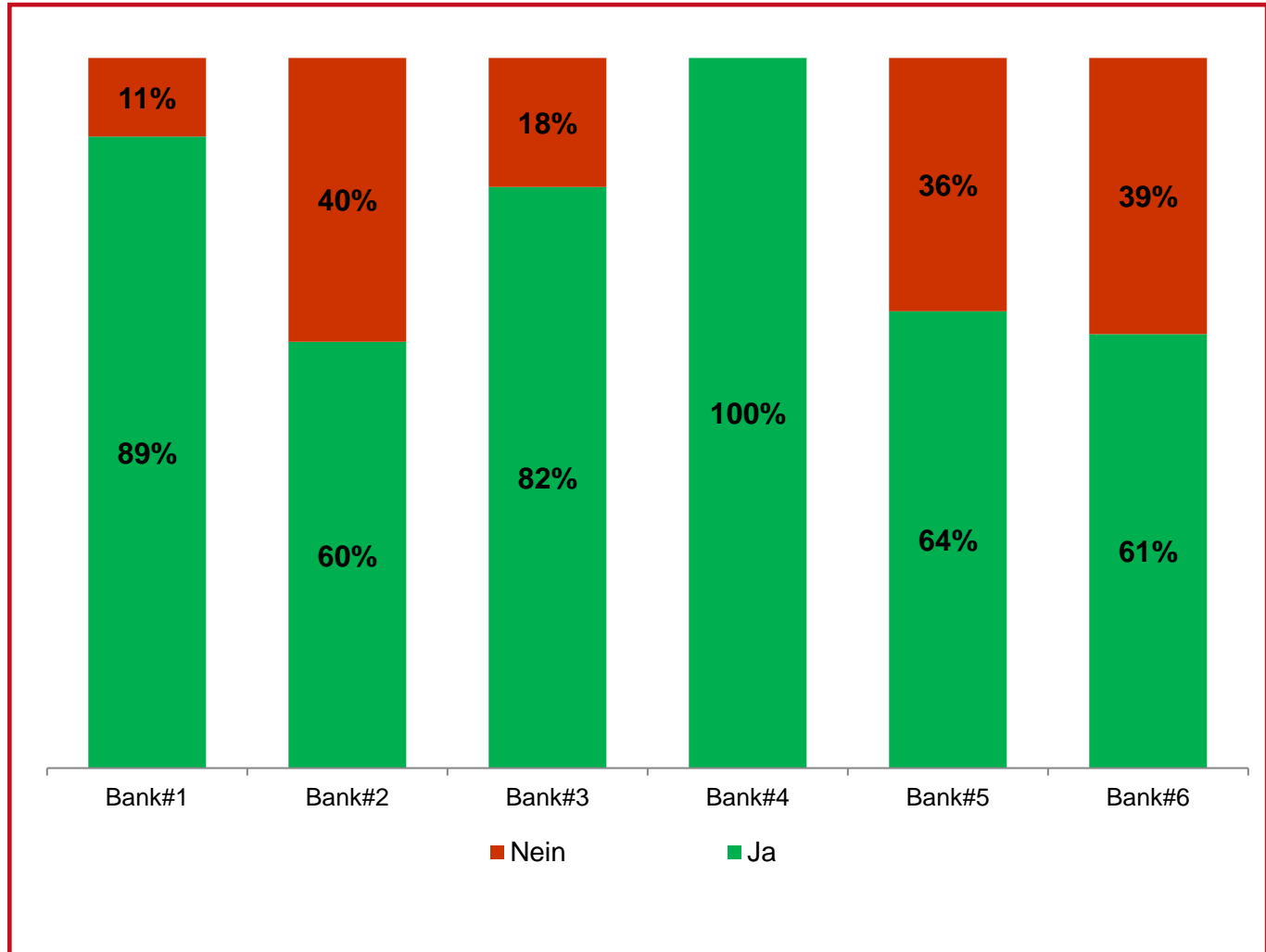


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Wie motivierend und überzeugend war der Gesprächspartner? – Kunde will Kontakt nach Anruf weiterverfolgen



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

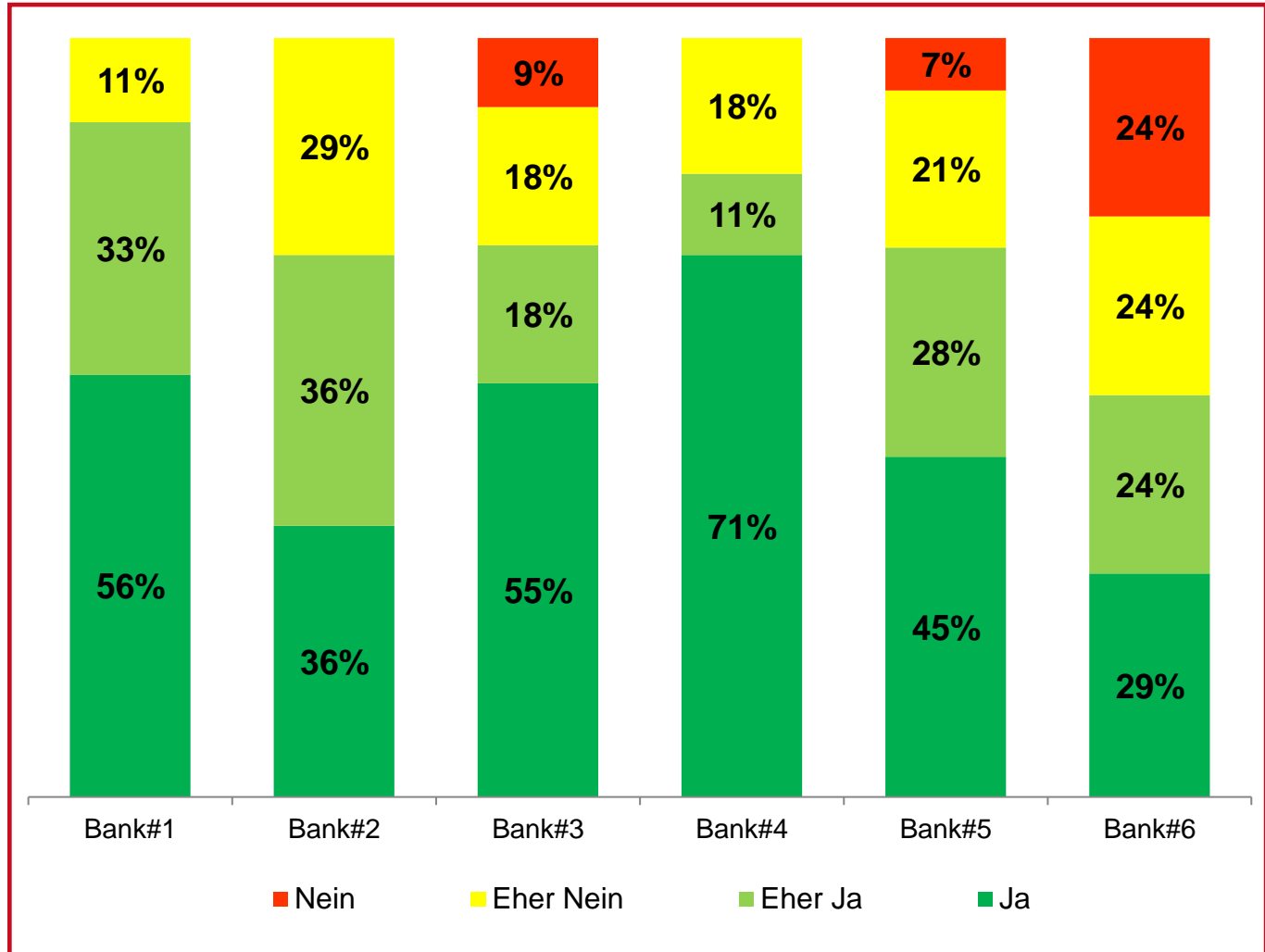


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Antwortzeit E-mail

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

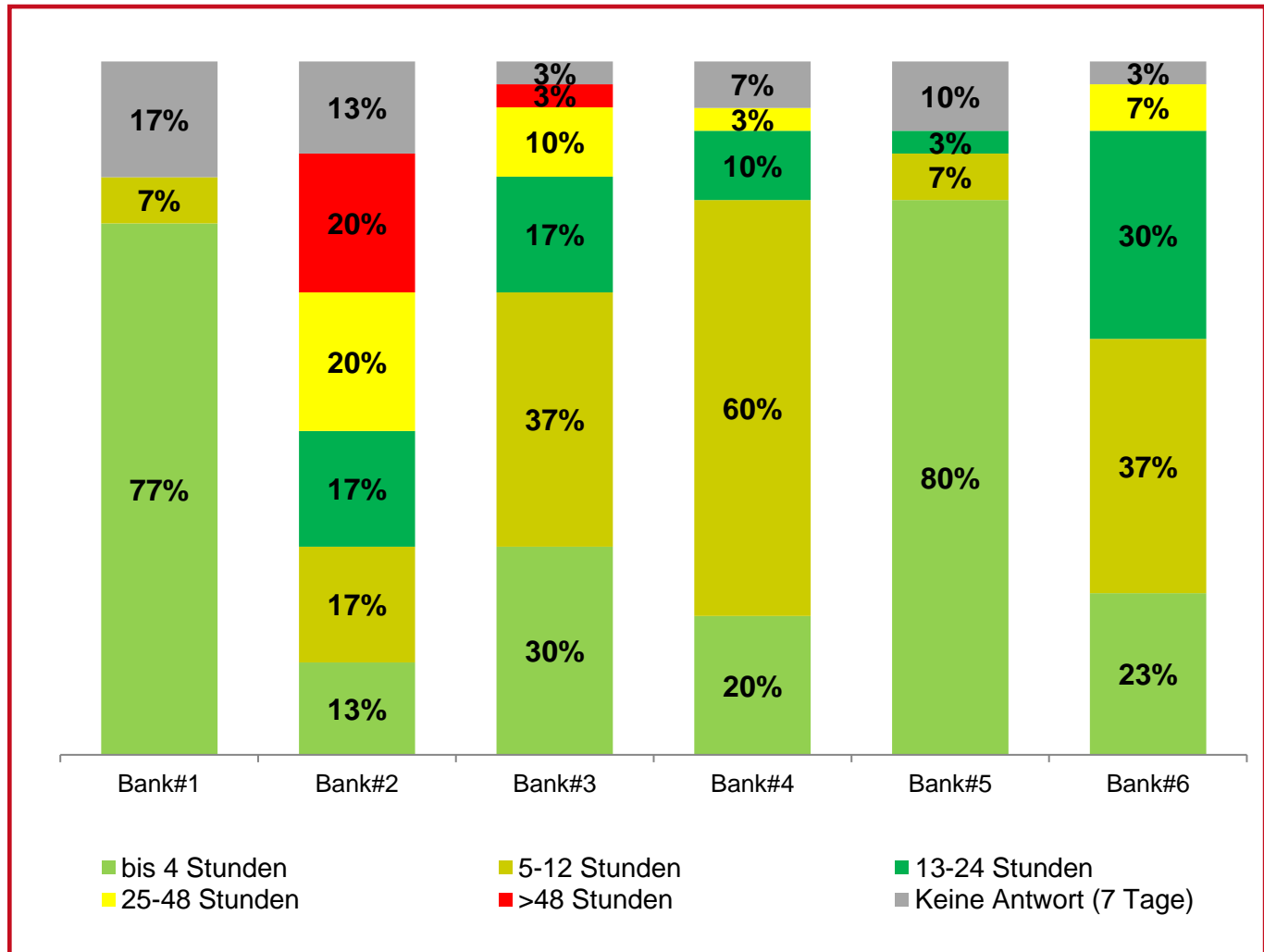


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Qualität der E-Mail Antwort

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

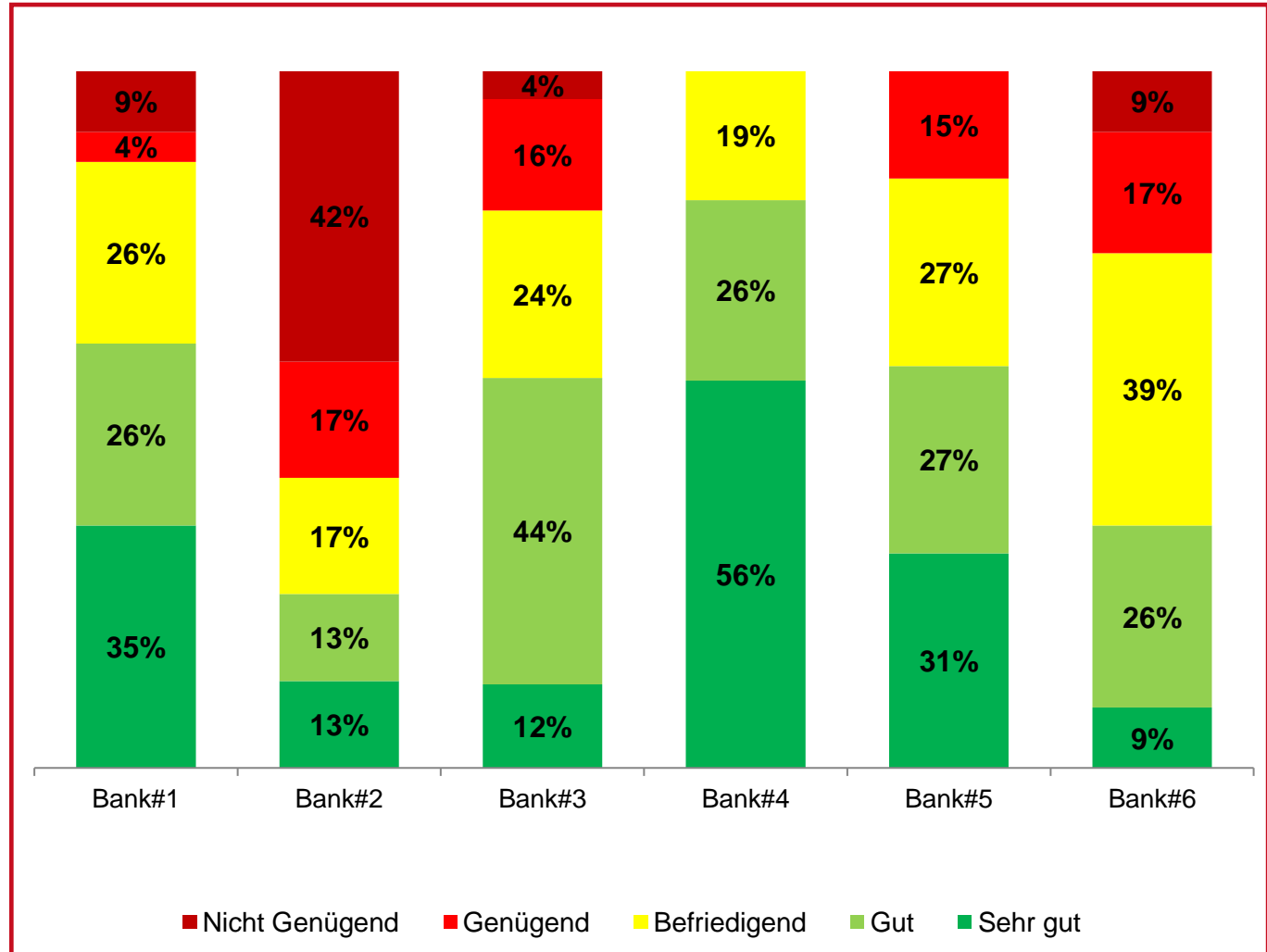


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Frage beantwortet- E-mail

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

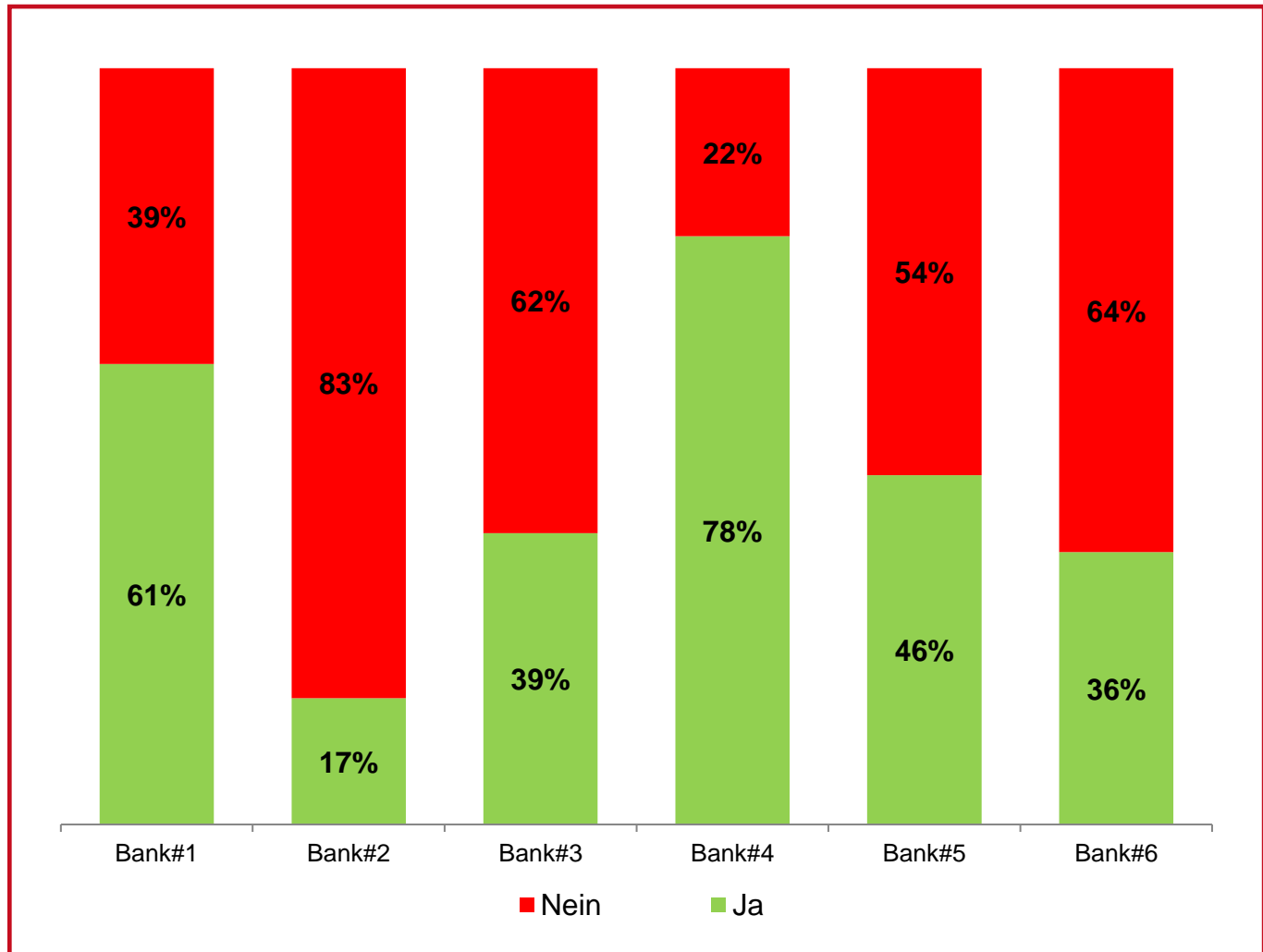


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Kunde will Kontakt nach E-Mail-Verkehr weiterverfolgen

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

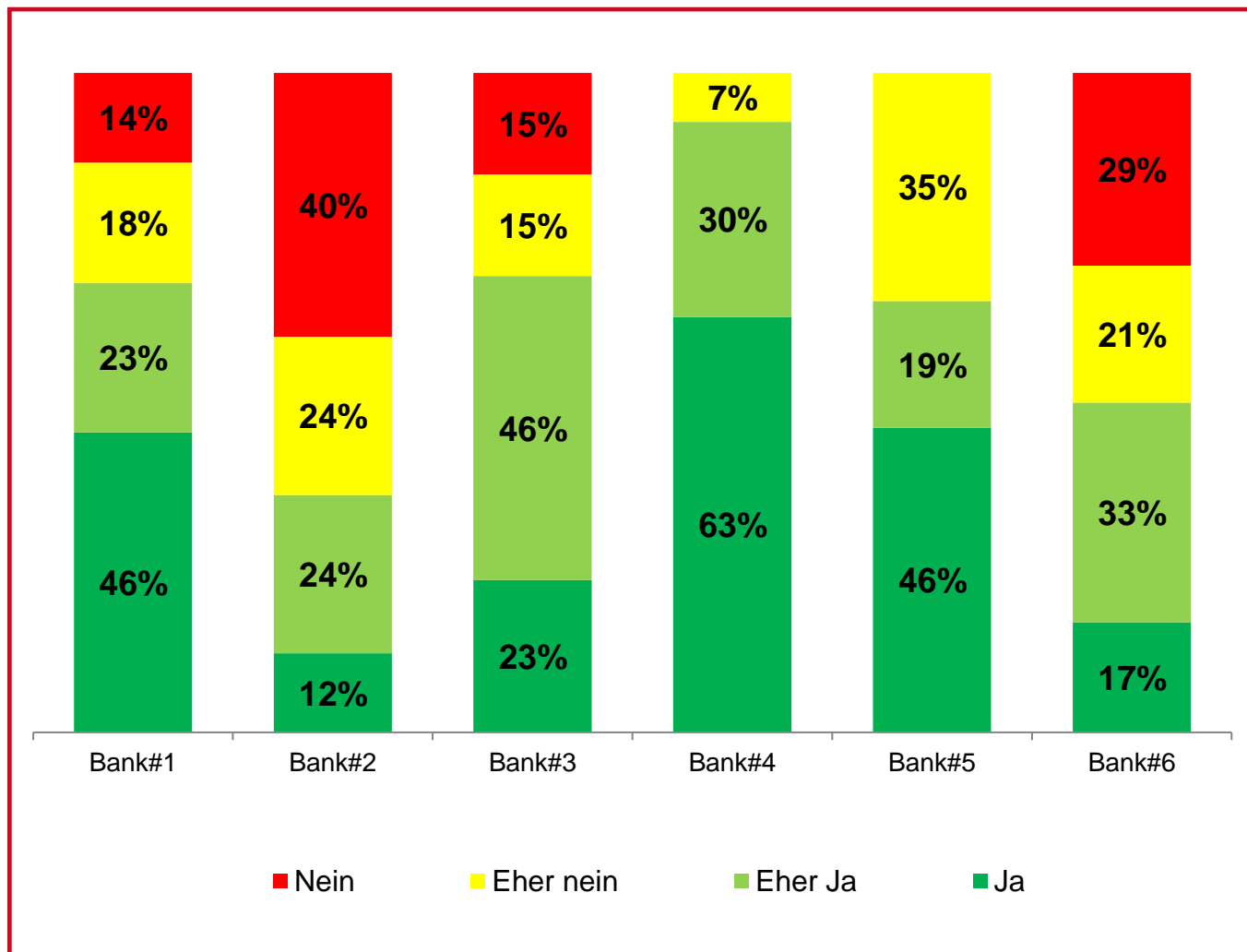


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Kontakt Daten



Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Studienleitung:
MMag. Robert Sobotka, MBA
Telemark Marketing
Zehetnergasse 6/2
1140 Wien

Tel.: 01/892 85 85-0

Robert.sobotka@telemark-marketing.com

www.telemark-marktforschung.com