

Ihr Kontakt:

Florian Meile | Leiter Mystery Research  
direkt 0041 41 375 44 16  
florian.meile@demoscope.ch



Eine Geschichte, wie Sie täglich passiert: Peter Tester\*, Mitglied der Geschäftsleitung einer Ladenkette mit mehreren Filialen in der ganzen Schweiz investierte seit längerem viel in seine Läden. Das Unternehmen erstellte Verhaltensrichtlinien und Leitbilder, bildete die Mitarbeiter weiter aus, engagierte Verkaufstrainer, verbesserte den Auftritt gegen aussen, machte Werbung und dachte häufig darüber nach, wie man im Umgang mit dem Kunden trotz allem noch besser werden und so den Umsatz steigern könnte.

Von Filialkader, Gruppenleitern und Angestellten hörte er immer wie abwechslungsreich die Verkaufs-Workshops sind, wie gut die eigenen Verkäufer dank der Richtlinien wissen, wie man mit den Kunden umgehen muss und wie effizient es doch eigentlich an der Schnittstelle zum Kunden läuft. Alles in bester Ordnung.

Aber warum stieg der Umsatz nicht? Auf der Suche nach der Antwort stellte er sich eine Reihe zentraler

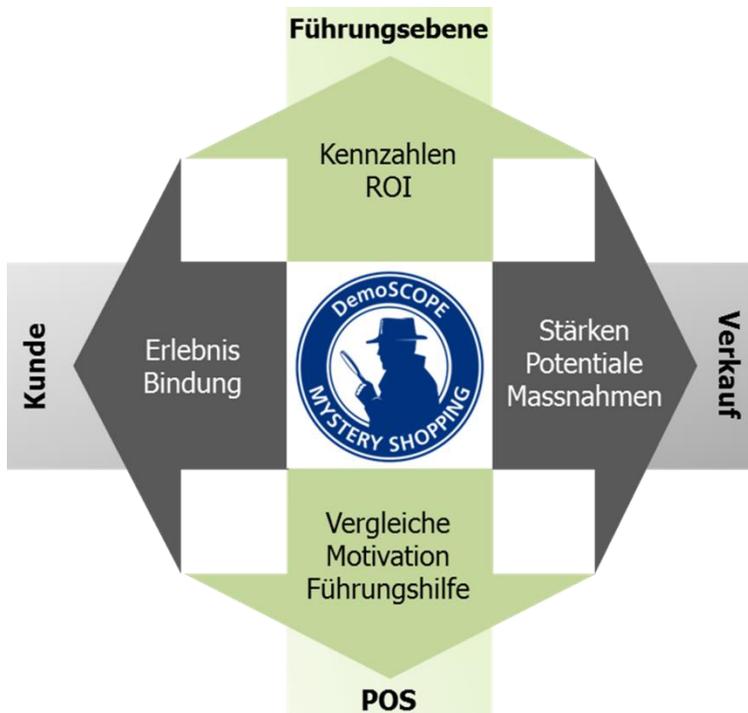
\* Wahrheitsgetreue Erzählung, Name geändert.

Fragen. Wie weiss ich denn, wie die Konzepte umgesetzt werden? Wie realistisch ist das Feedback aus den eigenen Reihen? Und wie erkenne ich reale Potentiale, die konkret genutzt werden können? **Er brauchte ein unabhängiges Controlling des Point of Sales aus Kundensicht.**

So nahm er Kontakt mit einem Forschungsinstitut auf. Gemeinsam schickten sie gut geschulte Testkunden an über 30 Standorte und liessen sie die Aspekte beobachten, welche in den Schulungen und Leitbildern eine wichtige Rolle spielten – vom ersten Eindruck des Ladenäusseren über Wartezeit und Sauberkeit bis hin zu Begrüssung, Fachkompetenz und Abschlussverhalten des Personals. Die gemessene Ist-Situation liess sich direkt mit den Zielen und mit Benchmarks vergleichen, zeigte Stärken und Schwächen auf und erlaubte sogar eine Segmentierung nach Regionen, Filialen und Kundentypen.

Mystery Shopping ist seitdem ein wichtiges Führungsinstrument und Motivation für das Personal.

Nutzen Sie **unsere Expertise als Ihr Instrument** und überprüfen Sie die gesetzten Anforderungen an Ihre Dienstleistungspalette. Wir beobachten für Sie die Realität – praxisorientiert und messbar.



- ✓ Erprobtes Verfahren
- ✓ Reale Testsituationen
- ✓ Echte KPI's
- ✓ Kundenperspektive
- ✓ Controlling von Realität vs. Zielsetzung
- ✓ Ihre Standards
- ✓ Unsere Benchmarks