

Mystery-Check

Über 85% der Kaufentscheidungen werden am eigentlichen Verkaufspunkt (POS) entschieden. Die Verkaufsentscheidung des Kunden führen Ihre im direkten Kundenkontakt stehenden Mitarbeitenden herbei. Hohe Kundenzufriedenheit und ein hervorragender Service am Verkaufspunkt sind die Schlüsselfaktoren für nachhaltige Kundenbindung. Sichern Sie sich höchste Qualität an der Verkaufsfrent mit Mystery-Check: Effektives Performance Management für Ihren Verkauf.

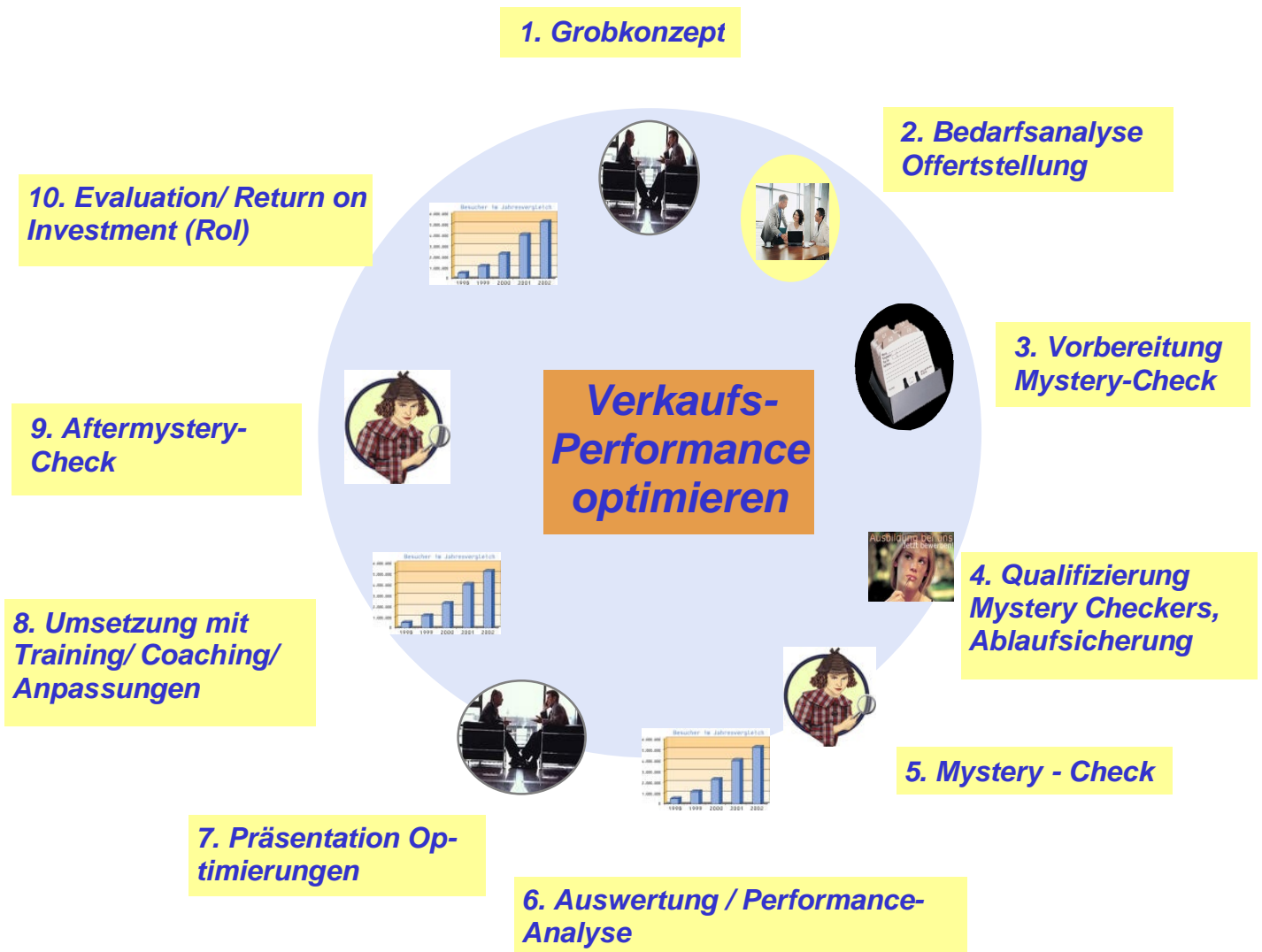
Die Kunden sind:

- preisbewusster
- vergleichen intensiver
- suchen qualitative Beratung
- sind besser informiert und kritischer

Mit Mystery-Check erhalten Sie die wesentlichen Antworten zu Fragen wie:

- Wo stehen Sie im Vergleich zu Ihren Mitbewerbern?
- Gehören Ihre Berater / Verkäufer zu den Besten im Branchenvergleich?
- In welchem Rating steht Ihr Unternehmen in der Beraterqualität?
- Sprechen Ihre Mitarbeitenden die Sprache des Kunden?
- Werden Kaufsignale wahrgenommen?
- Werden die Bedürfnisse der Kunden wahrgenommen?
- Welche Nachfolgeaktionen werden ausgeführt?
- Welche Nachqualifizierung ist sinnvoll?

Das Vorgehen in der Übersicht



Ihre Vorteile:

- Sie kennen die Qualität Ihrer Dienstleistungen
- Sie wissen, wo Sie investieren müssen
- Sie sichern Ihre Ausbildungsinvestitionen messbar ab
- Sie erreichen eine nachhaltig Steigerung der Beraterqualität
- Sie erzielen Vorteile zu Ihren Mitbewerbern
- Ihr Unternehmen erreicht ein verbessertes Image nach aussen, mit allen messbaren Erfolgskonsequenzen

Mit der Durchführung des Mystery-Checks investieren Sie nicht nach dem „Gieskan-
nenprinzip“ sondern in die Problemfelder. Wir stellen Ihnen ein Instrumentarium zur
Verfügung, um den Return on Investment (RoI) verschiedener Optimierungen im Vor-
feld zu berechnen. Dieser RoI dient als wichtige Entscheidungsgrundlage für die
Massnahmenplanung.

Wir testen die Einhaltung Ihrer Standards anonym nach massgeschneiderten Krite-
rien, die wir sorgfältig mit Ihnen erarbeiten und abstimmen. Jede unserer Beurteilun-
gen erfolgt aus Kundensicht. Nach erfolgter Überprüfung erhalten Sie zusammenge-
fasst die entsprechenden Ergebnisse mit konkreten, umsetzbaren Empfehlungen für
die Weiterentwicklung Ihrer Kundenbeziehungen. Unsere Mystery-Agents können
nach verschiedenen sozio-demografischen Merkmalen ausgewählt werden, so dass
verschiedene Bevölkerungsschichten, die unterschiedliches Kaufverhalten an den
Tag legen, repräsentiert werden.

Was wir überprüfen (Beispiele)

- Wie gut werden Ihre Produkte vom Verkaufspersonal angeboten?
- Nehmen Ihre Mitarbeiter Reklamationen ernst?
- Funktioniert Ihr Service so, wie er angekündigt ist ?
- Sind Ihre Geschäftsräume wirklich kundenfreundlich?
- Verhalten sich Ihre Mitarbeiter dem Kunden gegenüber richtig?

Die einzelnen Schritte im Detail

1. Wir stellen Ihnen ein Grobkonzept des Mystery-Checks vor. Wir erfassen Ihre Bedürfnisse und Ziele. Sie gewinnen einen Überblick über das Vorgehen und Ihren spezifischen Zusatznutzen (value added).
2. Mit der Bedarfsanalyse werden die Ziele für den Mystery-Check bestimmt. Die Kriterien und zu überprüfenden Erfolgsfaktoren werden definiert.
3. Wir konfigurieren den Mystery-Check und evaluieren die Mystery-Agents aus unserem Personalpool gemäss Ihren Anforderungen.
4. Die Mystery-Agents werden spezifisch auf ihren Einsatz hin vorbereitet.
5. Der Mystery-Check wird im vereinbarten Zeitraum durchgeführt.
6. Wir werten die Ergebnisse aus. Mit einer vertieften Performace-Analyse werden die Gründe für die wesentlichsten Unterschiede zwischen SOLL und IST bestimmt.
7. Die Ergebnisse werden mit Gründen und Optimierungsvorschlägen präsentiert. Wir berechnen den möglichen Return on Investment für die vorgeschlagenen Massnahmen.
8. Veränderungen werden umgesetzt. Coaching und Trainings werden realisiert und laufend ausgewertet.
9. Mit dem After-Mystery-Check werden die Erfolgsfaktoren erneut überprüft.
10. Der Erfolg des Mystery-Checks und der Massnahmen wird evaluiert. Der genaue Return on Investment wird ausgewiesen.

Wir freuen uns auf Ihren Kontakt. Lernen Sie uns kennen

- Alles aus einer Hand
- Grosses Team an geschulten Mystery-Agenten
- Qualifizierte Performance-Coaches
- Professionelles Trainer –Team
- Branchenkundige, professionelle Beratung

Kontaktadresse:

MÄRCHY Personalentwicklung
Adligenswilerstrasse 50
CH-6045 Meggen

Tel. 041 790 25 46
Fax 041 790 24 53

bmaerchy@m-p.ch
www.m-p.ch