

Wissen Sie, was Ihre Kunden **wirklich** denken?

Mit **Mystery Shopping**

ServiceQualität in Ihrer Apotheke steigern und Kunden begeistern!

Profitieren auch Sie von unserem 3-fach-prämierten Umsetzungskonzept.



KURZ-Exposé für Ihre Apotheke

Wie funktioniert **Mystery Shopping**?

Mystery Shopping heißt übersetzt "Testeinkäufe" und wird in Unternehmen eingesetzt, um deren Service-Qualität zu überprüfen. Die so genannten Mystery Shopper sind dabei unternehmensunabhängige Dritte (jedoch zielgruppenorientiert), die zu unterschiedlichen Zeiten und nach vorgegebenen Kriterien einen realen Testeinkauf durchführen. Dieser wird anschließend professionell bewertet und dokumentiert. Wir untersuchen zusätzlich die „weichen Faktoren“ (Kundeneinstellung, Zufriedenheit, Verbesserungsvorschläge etc.)

Wie läuft eine **Mystery Shopping Analyse** in Ihrer Apotheke ab?

Als Experte auf dem Gebiet Mystery Shopping übernehmen wir von der Konzeption des Fragebogens über die Organisation der Testeinsätze bis hin zur Analyse und Auswertung der Daten für Ihr Unternehmen. Sie haben außerdem die Möglichkeit, bei der Auswahl der Kriterien sowie zusätzlicher Fragestellungen mitzuwirken. Weiterhin bestimmen

Sie, wer die Testpersonen sind (Best Ager, Familien etc.) und wann die Einsätze stattfinden sollen (KW, Wochentag etc.). Anschließend erhalten Sie einen grafisch und schriftlich ausformulierten Bericht mit individuellen Empfehlungen. Gerne präsentieren wir Ihren Mitarbeitern die Ergebnisse vor Ort.

Was beinhaltet und kostet eine **Mystery Shopping Analyse**?

Inbegriffen in der Analyse sind:

- Fragebogen (individuell an Ihr Unternehmen angepasst)
- Auswahl der Testpersonen aus Ihrer Region (potentielle Kunden) + Einweisung/ Briefing
- Organisation der Einsätze je nach Wunsch an bestimmten Wochentagen
- Vorinterview und Nachinterview der Testpersonen
- Ausgefüllte Fragebögen+ Erlebnisberichte der Testpersonen innerhalb von 3 Werktagen zugesendet
- Auswertung der Ergebnisse
- Analyse der Ergebnisse
- Zusammenfassender Bericht (Exposé)
- Ergebnis-Präsentation + Diskussion (Vorstellung der Ergebnisse dem Auftraggeber)
- Mitarbeiterworkshop (Vorstellung der Ergebnisse den Mitarbeitern)

Je nach Anzahl und Komplexität der Einsätze variiert der Preis für Mystery Shopping. Empfehlenswert ist die Auswahl der Einsätze nach der Anzahl der Mitarbeiter.

Für einen Testeinsatz berechnen wir im Durchschnitt ca. 100,- €¹ netto je nach Komplexität der Analyse. Fordern Sie jetzt Ihr unverbindliches Angebot bei uns an.

Welchen Nutzen bringt **Mystery Shopping** für Ihre Apotheke?

- Überprüfung der Servicequalität und SQ-Standards
- Ermittlung von Ursachen für Kundenunzufriedenheit
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch erstellten Maßnahmenplan
- Reales Kundenfeedback und Verbesserungsvorschläge von Stamm- und Neukunden
- praktische und für Sie verständliche Auswertung
- gut geeignet für QM-Maßnahmen in Ihrer Apotheke
- Filialisten profitieren zusätzlich bei Einführung bzw. Überprüfung der Qualitätsstandards



Haben wir **Ihr Interesse** geweckt?

Dann haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Holen Sie sich ein unverbindliches Angebot bei uns ein. Schreiben Sie uns auf info@kaufmann-kirner.de.
- Informieren Sie sich bei Bedarf näherer Informationen auf unserer Homepage www.kaufmann-kirner.de
- Sie wollen uns direkt sprechen? Dann wählen Sie unsere Nummer 0381 21059858.

Wir freuen uns über Ihre Anfrage.

Mit freundlichen Grüßen aus Rostock
Team Kaufmann & Kirner

Kaufmann&Kirner-mystery shopping and more GbR
Friedrichstraße 1 (Doberaner Platz)
D-18057 Rostock

Telefon: 0381.210.598.58
Mobil 1: 0176.638.668.44
Mobil 2: 0176.248.762.19

E-Mail: info@kaufmann-kirner.de
Web: www.mystery-shopping-and-more.de

¹ Exkl. Fragebogenerstellung, Analyse der Ergebnisse, Mitarbeiterworkshop.