

TESTKÄUFE ALS TEIL DER QUALITÄTSSICHERUNG

Qualitatives Mystery Shopping ist ein Trainingsangebot der Bauerfeind-Akademie. Dabei treten sogenannte Testkäufer als normale Kunden auf. Das Beratungs- und Verkaufsgespräch wird nach einem zuvor festgelegten Kriterienkatalog bewertet und zusammen mit dem Auftraggeber ausgewertet. Saeid Ghorbankhani, Verkaufsleiter im Sanitätshaus Quarg aus Düsseldorf, hat das Angebot im Sommer 2018 getestet. »Das Mystery Shopping war für uns ein zusätzliches Element der Qualitätssicherung. Mit den Testkäufen wollten wir eine neue, unverfälschte Sicht von unseren Kunden haben und deren Bedürfnisse ermitteln. Wir wollten aber auch konkret sehen, welche Stärken und Schwächen unsere Verkäufer in den einzelnen Filialen haben«, beschreibt Saeid Ghorbankhani kurz die Ziele der Aktion. Bereits im Vorfeld hatte er einige Maßnahmen für ein qualitativ hochwertiges Verkaufserlebnis eingeführt. »Hier konnten wir außerdem überprüfen, was wir mit unseren ersten Schritten schon erreicht haben oder ob das verpufft ist«, ergänzt der 31-jährige Verkaufsleiter.

Die Organisation der Aktion übernahm der Dienstleister K&K mystery shopping & more GmbH. »Von Anfang an hatten wir nur einen Ansprechpartner, das war sehr positiv«, erinnert sich Saeid Ghorbankhani. Mit ihm habe man einen Termin vereinbart, um Zeitraum, Verteilung und Szenarien abzustimmen: »Ich musste mir nur Gedanken machen, welche Szenarien ich haben möchte, welche Filialen involviert sein sollen und wann das Ganze stattfinden soll.«

Wenn das Mystery Shopping dann anläuft, werden die Berichte zunächst online zur Verfügung gestellt. Am Ende erhält man eine Gesamtanalyse, die man im Detail mit dem Dienstleister bespricht. Für Saeid Ghorbankhani waren die Ergebnisse vor allem in Kombination mit den ökonomischen Kriterien wertvoll: »Wir konnten die Filialen sehr gut miteinander vergleichen und sehen, was die erfolgreichen Filialen richtig machen und welche Aspekte dazu führen, dass andere Filialen weniger erfolgreich sind.«

Lesen Sie mehr zu unserem Angebot »Qualitatives Mystery Shopping« auf Seite 52.



Herr Saeid Ghorbankhani

Das könne an einer ungünstigen Warenpräsentation liegen oder an der Beratung. »Aufgrund der Erkenntnisse können wir leichter Maßnahmen für eine gezielte Personalentwicklung ableiten und zum Beispiel Verkaufstrainings planen«, fasst Saeid Ghorbankhani den Nutzen der Aktion zusammen. Interessenten empfiehlt er: »In ein Mystery Shopping sollte man das gesamte Sanitätshaus einbeziehen und nicht nur eine Filiale. So hat man den Vergleich zwischen den Filialen und kann insgesamt Stärken und Schwächen herausstellen.«

QUALITATIVES MYSTERY SHOPPING



Gebühren

Testkaufmodul
(3 Testkäufe inkl. Erlebnisberichte):
399 Euro

Aufbereitete Gesamtauswertung
inkl. Auswertungstelefonat
(für eine oder mehrere Filialen):
399 Euro

Dienstleister

K&K mystery shopping & more
GmbH

Zielgruppe

Inhaber, Geschäftsführer

Eine Vielzahl von Kunden besuchen täglich Ihren Betrieb und lassen sich fachkundig beraten. Aber wissen Sie, wie zufrieden Ihre Kunden wirklich sind? Testen Sie es! Mittels unserer Testkäufe mit potentiellen Kunden erhalten Sie in strukturierten Erlebnisberichten ein Spiegelbild Ihres Sanitätshaus-Alltages. Erkennen Sie, wie Ihre Mitarbeiter bzw. Ihr Betrieb auf Ihre Kunden wirken und warum. Nutzen Sie die Erkenntnisse, um zum Beispiel Verbesserungsmöglichkeiten im Verkaufsgespräch Ihrer Mitarbeiter oder des Erscheinungsbildes Ihres Fachgeschäftes abzuleiten. Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, ihre Beratungsqualität, aber auch die Wirkung auf Ihre Kunden zu verstehen und zu verbessern.

Mit der Gesamtauswertung erhalten Sie nicht nur eine gute Aufbereitung über das Gesamtergebnis aus allen Testbesuchen, sondern auch einen Benchmark. Inbegriffen ist dabei ein Auswertungstelefonat, bei dem Sie Einschätzungen und Tipps erhalten und von der langjährigen, brancheninternen wie branchenübergreifenden Erfahrung von K&K mit der Kundenperspektive profitieren können.

Inhalte

- Kontaktqualität (Beziehungsebene)
- Beratungseindruck (Vertrauensaufbau und Kompetenzvermittlung)
- aktives Verkaufen (Effekt auf den Kunden und offene Potenziale)
- Kundenbindung (Weiterempfehlung und Wiederkommensabsicht)

Termine

Auf Anfrage, da wir dieses Angebot speziell auf Sie abstimmen und exklusiv bei Ihnen vor Ort durchführen.