



„Neben dem direkten Kundenfeedback ist uns eine **objektive** Messung der Qualität unserer Beratungsleistung wichtig. So bekommen wir einen guten **Überblick**, wo wir **stehen** und wie wir uns **entwickelt** haben.“

Gerhard Poppenberger, Abteilungsleiter Stores Cyberport



Mystery Shopping zur Performance-Steigerung am POS

WIR MACHEN IHRE SERVICE- UND BERATUNGSQUALITÄT MESSBAR.

KUNDENERLEBNISSE KENNEN

Wer das Herz seiner Kunden gewinnen und somit wettbewerbsfähig sein will, sollte wissen, wie der Kunde den Einkauf im Unternehmen erlebt. Ist es für ihn ein besonderes Erlebnis oder nur Durchschnitt? Was wünscht sich Ihr Kunde, was ist ihm wichtig? Fühlen sich Ihre Kunden bei Ihnen wohl? Schöpfen Sie bereits das Maximum aus Ihren Kundenbesuchen ab? Ist der Kunde begeistert und würde er Sie weiterempfehlen?

TESTKAUF-FEEDBACK ALS CHANCE NUTZEN

Holen Sie sich mit unseren Testkäufen die Ist-Situation Ihrer Fläche auf den Chefschreibtisch. Durch unsere neutralen Testkäufer erhalten Sie eine echte, ungefilterte Beobachtung und Bewertung des Einkaufserlebnisses und können frühzeitig auf die Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Kunden reagieren und so den Einkauf für sie zu einem besonderen Erlebnis machen.

Machen Sie Begeisterungs- und Enttäuschungsfaktoren Ihrer Service- und Beratungsqualität messbar. Mit dem Hutner Testkaufsystem gewinnen Sie Lösungsansätze zur Performancesteigerung am POS.

„Wir führen regelmäßig Testkäufe durch, um ein *objektives* Feedback zu unseren durchgeführten *Trainingschwerpunkten* zu erhalten.

Wieland Kronthaler, Leiter Personal/Recht bei eurotrade Flughafen München Handels-GmbH



KUNDENORIENTIERT ZUM ZIEL

Strategische Projektbegleitung

- ≈ **Beratungstag zu Konzeption und Inhalten:** Gemeinsam werden die Zielsetzung, Inhalte und die Vorgehensweise individuell auf Ihr Unternehmen abgestimmt.
- ≈ Festlegung der Besucherstandorte und **der Rahmenbedingungen.**
- ≈ **Gemeinsame Definition** von Rhythmus und Laufzeit der Testkauf-Erhebung.
- ≈ **Unsere Musterfragebögen** stellen eine Orientierungshilfe dar.

Systematischer Ablauf

- ≈ **Durchführung** der Testkäufe durch über 80 geschulte Testkäufer im deutschsprachigen Raum.
- ≈ Ergebnisse werden zeitnah für alle Beteiligten auf einer **datengeschützten Online-Plattform** zur Verfügung gestellt.
- ≈ **Performance-Erfolge werden messbar:** Der Vergleich innerhalb einer Testkaufserie mit Planzahlen oder Benchmarks macht Entwicklung transparent.

Übersichtliche Ergebnisse

- ≈ **Die Analysen** können jederzeit online über ein klar definiertes Rechtesystem selbständig abgerufen werden. Ein Excel-Export steht zur Verfügung.
- ≈ **Mithilfe der Online-Auswertung** können Sie Veränderungen frühzeitig wahrnehmen und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen einleiten.
- ≈ Ein **übersichtliches und einfach** zu bedienendes Auswertungs-Tool bildet in Echtzeit die Service-Qualität in Ihrem Unternehmen ab.

IHR MEHRWERT

Neutrale Einschätzung der Mitarbeiterleistung auf der Fläche mit verstärktem Fokus auf die persönliche Emotion des Testkunden. Emotion wird messbar.



Differenzierung von persönlicher Leistung und Teamleistung.



Die Dokumentation von Stärken und Schwächen bieten die Grundlage für Mitarbeitergespräche und individuelle Ziele.



Der erkannte Optimierungsbedarf kann durch erfahrene Hutner Trainer und Berater begleitet werden.



Kompakte Übersicht in einem Dashboard mit der Option in Detailanalysen zu vergleichen.



Optimiert für die mobile Darstellung auf Tablets.



DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

INHALT

- ≈ 1 Abteilungs-/ Filialbeobachtung
- ≈ 1 Auswertung eines Beratungsgesprächs
- ≈ 20 individuelle Qualitätskriterien
- ≈ Online-Auswertung

Erweiterungen der individuellen Qualitätskriterien und Testkaufprotokoll sind auf Anfrage und mit Aufpreis möglich.

IHR KONTAKT

Sie haben Fragen oder benötigen detaillierte Informationen zu Mystery Shopping oder unserem Testkaufsystem ?

Wir beraten Sie gerne!



HUTNER TRAINING AG

Mit Freude Stärken entfalten.

Steinbacher Straße 10 D-87758 Kronburg
Tel.: +49 (0) 8394 92608-0 Fax: +49 (0) 8394 92608-44
info@hutner.de ~ www.hutner.de

