



MYSTERY CHECK

**Sehen Sie Ihr Unternehmen
aus Sicht Ihrer Kunden**

QUERFELD1
DIE MARKETING-MASCHINE



MARKETINGPRAXIS
Analyse | Beratung | Coaching



Die Vorteile auf einen Blick:

- 1 Erprobtes Verfahren
- 2 Reale Testsituation
- 3 Perspektive der Kunden
- 4 Objektive Bewertung

TESTEN SIE IHR UNTERNEHMEN!

Sind Ihre Kunden zufrieden mit Ihrem Unternehmen? Fühlen sie sich individuell betreut und optimal beraten? Handeln Ihre Mitarbeitenden serviceorientiert? Mit unseren professionellen Mystery Checks finden Sie es heraus – schnell, einfach und effizient.

Servicequalität und Dienstleistungsorientierung tragen massgeblich zur Kundenzufriedenheit und damit auch zum Unternehmenserfolg bei. Um beides nachhaltig und effektiv zu steigern, ist es jedoch wichtig zu wissen, wo Handlungsbedarf besteht. Mit unseren Mystery Checks nehmen Sie die Perspektive Ihrer Kunden ein und erfahren, wo die Stärken und Schwächen in Ihrem Unternehmen liegen.

Mystery Check – persönlich, telefonisch oder online

Beim Mystery Shopping kommen qualifizierte und erfahrene Testkäufer zum Einsatz, die verdeckt auftreten und in einer realen Situation Ihre Dienstleistungen neutral bewerten. So lassen sich individuell auf Ihre Wünsche abgestimmte Kriterien überprüfen, zum Beispiel:

- Auftreten, Verhalten und Erscheinungsbild Ihrer Mitarbeitenden
- Qualität der Gesprächsführung mit Kunden
- Bedienung und Kundenorientierung
- Beratungs- und Verkaufskompetenz
- Umgang mit anspruchsvollen Kunden
- Warenpräsentation, Ambiente und Sauberkeit
- und vieles mehr

Neben dem Mystery Shopping bieten wir auch Mystery Calling (telefonische Testanfragen) sowie Mystery E-Mailing (Testanfragen per E-Mail) an. Denn in vielen Branchen findet der Kundenkontakt hauptsächlich telefonisch oder auf schriftlichem Weg statt.

Kundenbindung durch exzellenten Service

Nach den Mystery Checks werden die Erfahrungen und Beobachtungen dokumentiert, analysiert und bewertet – Sie erhalten aussagekräftige Resultate, die zeigen, wo Optimierungsbedarf besteht.

Ihr Unternehmen profitiert in doppelter Hinsicht: Sie können die Kundenorientierung bei Ihren Mitarbeitenden verbessern und Ihr Serviceniveau gezielt anheben. Gleichzeitig werten Sie das Image Ihres Unternehmens auf und steigern den Umsatz – denn zufriedene Kunden kommen wieder und empfehlen Sie weiter.

Gerne unterstützen wir Sie und Ihre Mitarbeitenden mit Schulungen und Coachings im Umgang mit Kunden. So stärken Sie die Kundenbindung weiter, generieren mehr Umsatz und bauen Ihren Erfolg kontinuierlich und langfristig aus.

SO FUNKTIONIERT DER MYSTERY CHECK



Definition der Ziele:

Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir die Ziele, die mit Hilfe eines Mystery Checks erreicht werden sollen, sowie die Prüfkriterien.



Briefing:

In einem ausführlichen Briefing werden ausgewählte Testpersonen geschult.



Mystery Check:

Die Mystery Shopper führen die Testkäufe durch. Alternativ sind auch Mystery Calling oder Mystery E-Mailing möglich.



Auswertung der Resultate:

Die Erfahrungen und Beobachtungen der Mystery Shopper werden dokumentiert, analysiert und bewertet.



Schlusspräsentation:

Wir präsentieren Ihnen die Ergebnisse und geben konkrete Handlungsempfehlungen ab.



Marketing Service:

Auf Wunsch erstellen wir für Sie massgeschneiderte Marketing-Service-Angebote, mit denen Sie sich erfolgreich im Markt positionieren können.



Optimierung der Mitarbeiterleistung:

Wir schulen Ihre Mitarbeitenden im kompetenten Umgang mit Kunden.

Unsere Mystery Checks sind erprobt und äusserst zuverlässig. Die Kosten sind abhängig von der Anzahl der Fragestellungen und Prüfkriterien, der Anzahl der zu überprüfenden Filialen sowie der Anzahl der durchzuführenden Mystery Checks.

WER WIR SIND

ABC Marketingpraxis AG unterstützt Sie bei Ihren Marketing-, Verkaufs- und Kommunikationsaktivitäten sowie der Auftrittskompetenz Ihrer Mitarbeitenden – von der ersten Analyse und Beratung über die Kundenbefragung bis hin zum anschliessenden Coaching Ihrer Mitarbeitenden.

QUERFELD1 bietet massgeschneiderte Marketing-Service-Angebote für Marktforschung, Unternehmenskommunikation, Messe- und Eventplanung, Asset-Management sowie Verkaufsförderung.

Möchten auch Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden nachhaltig erhöhen?

Dann kontaktieren Sie uns unverbindlich für ein persönliches Beratungsgespräch.

ABC Marketingpraxis AG

Mitteldorfstrasse 22
CH-5442 Fislisbach

+41 56 470 44 11
info@abc-marketingpraxis.ch
www.abc-marketingpraxis.ch

QUERFELD1 by Rohner Spiller AG

Technikumstrasse 74
CH-8400 Winterthur

+41 52 260 08 77
info@querfeld1.ch
www.querfeld1.ch