

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Mystery-Shopping spiegelt den Eindruck der Kunden

Die Märkte sind sehr transparent geworden, Produkte und Dienstleistungen werden zunehmend vergleichbar. Umso wichtiger ist es für Händler, sich durch eine außergewöhnliche Servicequalität von den Wettbewerbern abzuheben. Eine effektive Methode zur Überprüfung und nachhaltigen Sicherung der Kundenorientierung – sowohl im Laden also auch im Online-Shop – sind anonyme Testkäufe, auch Mystery-Shopping genannt. Mystery-Shopper beleuchten das Erscheinungsbild eines Geschäfts, das Einkaufserlebnis und das Auftreten der Mitarbeiter aus Sicht des Kunden und verschaffen somit einen Eindruck von den unmittelbaren Erfahrungen der Kunden.

Auf Basis der jeweiligen unternehmensspezifischen Zielsetzungen und mithilfe von individuell zugeschnittenen Fragen können durch Mystery-Shopping beispielsweise folgende Aspekte der Servicequalität beurteilt werden:

- Erreichbarkeit, Außeneindruck
 - Ladengeschäft, Warenpräsentation und Atmosphäre
 - Wartezeit bis zur Begrüßung und Kontaktaufnahme, Fachkompetenz und Verlauf des Verkaufsgesprächs und das Erscheinungsbild der Mitarbeiter
 - Umsetzung der Unternehmensrichtlinien
 - Bezahlmöglichkeiten, Bezahlvorgang und Verabschiedung
- Wie ist die Navigation durch den Shop?
 - Findet der Kunden ausreichende Informationen über die Produkte, das Unternehmen und die Serviceleistungen?
 - Empfinden die Kunden den Online-Shop als vertrauenswürdig?
 - Wie kundenfreundlich sind der Bestellvorgang und die Zahlungsmodalitäten?
 - Erhält der Kunde das richtige Produkt und wird die versprochene Lieferzeit eingehalten?

Mystery-e-Shopping wird eingesetzt, um Erkenntnisse über die Erfahrungen von Online-Kunden zu gewinnen. Hier werden unter anderem folgende Parameter beurteilt:



Christina Hartmann,
Geschäftsführerin 2nd Head, Karlsruhe

Oft sind es die kleinen Dinge, die den großen Unterschied machen. Daher werden Testkäufe von Unternehmern und Mitarbeitern in der Regel sehr positiv aufgenommen und die Chance genutzt, neue Ideen und Konzepte zur Optimierung von Verkauf und Service zu entwickeln.

- Wie sind die Lieferbedingungen?
- Welche Erfahrungen macht der Kunde bei Reklamationen und Retouren?

Mystery-Shopping kann zu einer punktuellen oder auch kontinuierlichen Überprüfung der Servicequalität eingesetzt werden und trägt damit zu einer langfristigen Verbesserung des Einkaufserlebnisses bei.

 **AIR TORQUE**
PNEUMATISCHE STELLANTRIEBE

AIR TORQUE GmbH
Im Katzentach 16
76275 Ettlingen

Tel. +49 7243 5934-0
info@airtorque.de
www.airtorque.de



Mit einer 25-jährigen Erfahrung in der Industriearmaturenbranche ist AIR TORQUE der Spezialist für pneumatische und elektrische Schwenkantriebe. Unsere Produkte finden hauptsächlich Anwendung in der Großchemie (BASF, Bayer, Dow Chemicals), der Öl & Gasindustrie (Saudi Aramco, Sadara), der Wassergewinnung und -versorgung, sowie dem allgemeinen Maschinen- und Anlagenbau.

Für eine optimale Lieferperformance bevorraten wir in unserem vollautomatischen Lager mehr als 40.000 Antriebe.

