

# MYSTERY SHOPPING

**Erfassung der wirklichen Kundensicht auf die Verkaufs- und Beratungsleistungen am Verkaufspunkt**

Wir erfassen die wirkliche Kundensicht.



Unsere Testkäufer werden persönlich rekrutiert und geschult.

Wir unterstützen Sie bei der Steigerung Ihrer Kundenzufriedenheit und -loyalität.

## Qualitätscontrolling des Kundenerlebnisses

Die Optimierung des Kundenkontaktes ist zentral für Neukundengewinnung und Kundenbindung. Die Qualität der Interaktion mit Kunden und Interessenten muss daher kontinuierlich verbessert und an deren Erwartungen angepasst werden.

Das ist nur möglich, wenn die tatsächliche Qualität an allen Kundenkontaktpunkten – persönlich, telefonisch, schriftlich, online – objektiv gemessen wird.

Mystery Shopping bietet die Möglichkeit für ein gezieltes Controlling des Kundenerlebnisses am Verkaufspunkt.

## Steigern Sie Ihre Kundenzufriedenheit

Zufriedene Kunden sind loyale Kunden. Durch Mystery Shopping lassen sich Stärken und Schwächen an den einzelnen Kundenkontaktpunkten ermitteln. Die Studieninhalte und das Vorgehen werden auf Ihr Unternehmen abgestimmt, um durch gezielte Massnahmen entscheidende Kriterien wie beispielsweise die Beratungsleistung, die Fachkompetenz oder die Prozesssicherheit Ihrer Mitarbeitenden zu stärken. So steigern Sie die Kundenzufriedenheit nachhaltig.

## Top qualifizierte Testkäufer

Unsere Testkäufer, welche flexibel in der ganzen Schweiz eingesetzt werden können, werden **persönlich** und nach zielgruppenspezifischen Kriterien rekrutiert. So können wir garantieren, dass echte Kunden das Kundenerlebnis authentisch beurteilen. Das notwendige Wissen und die erforderlichen Fähigkeiten eignen sich unsere Testkäufer bei den projektspezifischen Schulungen an.

Durch diesen persönlichen Kontakt und regelmässiges Controlling der Datenerhebung garantieren wir die fehlerfreie und hochstehende Durchführung Ihres Projekts. Die Datenqualität und der Datenschutz sind jederzeit gewährleistet.

### Add ons:

Face-to-Face Interviews, Online Befragungen, Kundenlaufstudien, Preiserhebungen, Passanten-Befragungen, u.v.m.

## Persönliche Unterstützung während der gesamten Projektphase

Damit Ihr Projekt den gewünschten Erfolg hat, unterstützen wir Sie in allen Projektphasen gezielt. Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir die Kriterien für die Testkäufer und analysieren die relevanten Treiber für die Kundenzufriedenheit. Ihre Studien können auf unternehmensinterne Ausbildungsprogramme abgestimmt werden.

Für Ihre Bedürfnisse stellen wir in Zusammenarbeit mit der Jeko Data GmbH ein massgeschneidertes online Reporting- & Analysetool zusammen. Durch die individuelle Visualisierung von Ergebnissen, Zielwerten und Zielerreichungen mit mehrstufiger Berechtigung (z.B. Management, Regionen- und Niederlassungsleiter) werden intuitiv verständliche Ergebnisanalysen ermöglicht.

Mit einer gezielten Umsetzungsberatung unterstützen wir Sie bei der Verbesserung Ihrer Verkaufs- und Beratungsleistungen, um die Zufriedenheit und Loyalität Ihrer Kunden zu steigern.

## Systematischer Ansatz für Mystery Shopping

### Vom massgeschneiderten Studienaufbau bis zur Umsetzungsbegleitung



LINK Institut – Ihr Partner für zuverlässige Entscheidungsgrundlagen.

#### Ihre Ansprechpartnerin

Ramona Lucia  
Leiterin Face-to-Face  
Tel +41 41 367 72 01  
ramona.lucia@link.ch