

# Referenzprojekt „Mystery Shopping“



- Ziel
  - Kontinuierliche Überprüfung der Beratungsqualität und Verkaufsorientierung von Flächenmanager der Kronoflooring GmbH
- Aufgabe
  - Testung der Außendienstmitarbeiter in deutschlandweit verteilten Standorten eines Baumarkt-Filialisten
  - Vollständige Planung der Vor-Ort-Tests in eigenständiger und flexibler Abstimmung mit den Dienstplänen der Vertriebsmitarbeiter
  - Ausarbeitung und Umsetzung umfangreicher und anspruchsvoller Beratungsszenarien
  - Berücksichtigung individueller Lernziele einzelner Vertriebsmitarbeiter
- Umsetzung
  - Durchführung von ca. 70 deutschlandweiten Einzeltests vor Ort im Rahmen von zwei Test-Wellen jährlich
  - Zeitnahe Dokumentation und Übersendung der Testergebnisse
- Ergebnis
  - Detaillierte Erfassung der Beratungsqualität der Mitarbeiter anhand von aussagekräftigen Einzelreports
  - Ermittlung von Schulungsbedarfen und Ansätzen zur Vertrieboptimierung als Basis individueller Coachings



*„Um den stets hohen Beratungsstandard unserer Flächenmanager zu gewährleisten, vertrauen wir schon seit Jahren auf die Consulimus AG. Die individuelle und vor allem flexible Abwicklung der Testkäufe überzeugt uns immer wieder aufs Neue.“*

Silvia Ruse-Baron  
Verkaufsleitung Innendienst  
Kronoflooring GmbH