

Referenzprojekt „Mystery Shopping“

- Ziel
 - Objektive Messung und Beurteilung der Verkaufskompetenzen der Shop-Mitarbeiter zur Aufdeckung von Optimierungspotenzialen zur nachhaltigen Mitarbeiterentwicklung
- Aufgabe
 - Entwicklung einer konsistenten Testmethodik, Erstellung der Testmaterialien und Übernahme der vollständigen Planung und Organisation der Mystery Shoppings
 - Erfassung der aktuellen Servicequalität mit dem Fokus auf die Beratungskompetenzen und die vertriebliche Ausrichtung im Verkaufsgespräch
- Umsetzung
 - Durchführung von kontinuierlichen Mystery Shoppings (mitarbeiterbezogene Tests, Testung von Partnershops und Betrachtung der Servicequalität in Wettbewerberstores)
 - Umgehende Dokumentation der Mystery Shoppings mit Hilfe des zuvor erstellten Bewertungsbogens
- Ergebnis
 - Detaillierte Darstellung der Einzelergebnisse in aufbereiteten Bewertungsbögen sowie die direkte Übersendung der Ergebnisse am Folgetag
 - Vergleichbarkeit der Testergebnisse durch die Verwendung eines einheitlichen Punktesystem



„Die Consulimus AG überzeugt hinsichtlich ihrer qualitativ hochwertigen und flexiblen Arbeitsweise. Die Ergebnisse der Mystery Shoppings sind für uns eine perfekte Grundlage für eine nachhaltige Serviceoptimierung.“

Mehmet Celik

Leiter Retail Shops/ Fachhandel
NetCologne GmbH

