



market research

MYSTERY SHOPPING

Mit verdeckten Testkäufen
Schwachstellen am POS finden

Mystery Shopping, sprich verdeckte Testkäufe, Beratungsgespräche und Beobachtungen schaffen eine überaus effiziente Möglichkeit, Stärken und Schwächen der eigenen Filialen zu evaluieren und beantworten schnell die Frage, wie gut die Filialsystematik umgesetzt wird. Als Filialunternehmen sind Sie bemüht, die entwickelten Systematisierungen bezüglich Beratungsstandards, Preis und Rabatt, Marketing, Warenpräsentation und Serviceleistungen filialübergreifend und zumeist auch international einheitlich umzusetzen.

Mystery Shopping ermöglicht Ihnen eine unabhängige und objektive Überprüfung dieser Richtlinien aus Sicht der Kunden, ermittelt für Sie Stärken und Schwächen in der Umsetzung und bietet Ihnen somit ein Instrument des Qualitätsmanagements. Wie steht es um die Service- und Beratungsleistung des Personals? Wie steht es um die Beratungs- und Verkaufsqualitäten, wichtiger noch um die Abschlussorientierung der Kundenberater?

STORECHECKS UND TESTKÄUFE FÜHREN ZU
BESSEREN LEISTUNGSWERTEN IN DEN FILIALEN

VERDECKTE ERMITTLER



IWD Mystery Shopping bietet Ihnen:

- Systematisierte Umsetzung aller Testkäufe und Storechecks in 21 Ländern
- Datenerfassung und Projektsteuerung via Smartphone und Tablets
- Dokumentation der Prozesse durch Foto, Audio und Video
- Online Prozess- und Ergebnisüberwachung des Projektes für unsere Kunden
- Reklamations- und Feedback-Tool für hohe Reaktionsgeschwindigkeit
- Intensive und kontinuierliche Qualitätssicherung und Plausibilitätsprüfungen
- Datenanalyse mit Handlungsrelevanzen und Maßnahmenkatalog
- Beratung und Unterstützung in der Optimierungsphase
- Revisions sichere Projekte, Datenlieferung und Archivierung



Das IWD misst und analysiert für Ihre Stores:

- Sauberkeit, Warenpräsentation und Einhaltung des Shopkonzeptes
- Dresscode und Verhalten der Mitarbeiter
- Beratungsqualität und Verkaufsorientierung der Kundenberater
- Atmosphäre und Einkaufserlebnis aus Kundensicht
- Wegeverlauf und Sortiment
- Abläufe und Wartezeiten bei Service und Lieferprozessen



Testkäufer & Mystery Shopper:

- Eigenes Mystery Shopper Feld europaweit
- Mehr als 7.000 sofort verfügbare Testkäufer
- Standardisiertes Schulungs- und Ausbildungskonzept
- Repräsentative Zusammensetzung des Testerpanels
- Professionelle, projektspezifische Auswahl der Testkäufer
- Langjährige Zusammenarbeit und Erfahrung

