



MARKETING-SERVICE

AGON Marketing-Service, Junkerbifangstrasse 11, CH-4800 Zofingen, Fon +41 62 752 72 72, mail@agon.ch

Mystery Shopping, Mystery Calls

Wollen Sie's wissen?

Wollen Sie wissen, ob die Servicequalität in Ihrem Unternehmen wirklich so gut ist, wie Sie annehmen? Oder sehen es die Kunden doch etwas anders? Möchten Sie ein ungeschminktes und ehrliches Bild? Ja? Dann sollten Sie mit uns Kontakt aufnehmen.

Wie machen wir's?

Durch anonyme Testbesuche und -Käufe oder andere Massnahmen, klären wir für Sie beispielsweise folgende Fragen:

- Sind die Mitarbeitenden freundlich und kompetent?
- Telefonieren die Mitarbeitenden freundlich und professionell? Welcher Eindruck entsteht beim Anrufenden?
- Führen die Mitarbeitenden die Gespräche Verkaufs- und Abschlussorientiert?
- Sind die Mitarbeitenden gepflegt und aufgabengerecht gekleidet?
- Werden die Produkte und Dienstleistungen optimal präsentiert?
- Ist die Produkte- oder Dienstleistungsqualität einwandfrei?
- Sind die Verkaufsräume sauber und gepflegt?
- etc.

Gemeinsam legen wir mit Ihnen die zu klärenden Fragen fest.

Folgende Instrumente setzen wir ein:

- **Telefon:** Mystery Calling für Testanrufe bei Empfangs- und Verkaufsmitarbeitenden etc.
- **Persönlicher Einsatz:** Mystery Shopping bzw. Mystery Visiting für Testeinkäufe, Filialchecks etc.
- **Online:** Mystery eMailing zur Prüfung von Reaktionszeiten und Supportqualität etc.

Was können Sie erwarten?

Sie erhalten aussagekräftige Berichte, aus denen klar hervorgeht, wo bei der Servicequalität Handlungsbedarf besteht. Dazu erhalten Sie von uns erste Handlungsempfehlungen. In einem nächsten Schritt erarbeiten wir gemeinsam die Detailmassnahmen zur Korrektur.

Wo liegt Ihr konkreter Nutzen von Mystery-Aktionen?

- Ihre Mitarbeitenden werden auf kundenorientiertes Verhalten hin sensibilisiert und gleichzeitig motiviert
- Sie erkennen Schwachstellen und können diese rasch eliminieren
- Sie können die Servicequalität z.B. Ihres Filialnetzes objektiv beurteilen
-

- SIE KÖNNEN DIE WIRKSAMKEIT DER EINGELEITETEN MASSNAHMEN KONTROLLIEREN (MONITORING)