

Der Ansatzpunkt

Der Point of Sale stellt im direkten Kundenkontakt die Visitenkarte des Unternehmens dar.

Zentrale Elemente sind dabei...

- ➔ ... das Erscheinungsbild des POS.
- ➔ ... die Kundenorientierung.
- ➔ ... die Beratungsqualität der Mitarbeiter.

Die hier geltenden Standards werden vom Qualitätsmanagement definiert.

Ein regelmäßiges Monitoring der Einhaltung dieser Vorgaben ist eine wichtige Aufgabe der Qualitätssicherung.

Das Produkt

conSHOP ist das Mystery Shopping Modul zur systematischen Überprüfung der Qualitätsstandards am POS.

Mit conSHOP steht ein Instrument zur Verfügung, das mit normiertem Szenario und standardisiertem Beobachtungsprotokoll...

- ➔ ... die Einhaltung der Vorgaben überprüft.
- ➔ ... den Erfolg eingeleiteter Maßnahmen widerspiegelt.
- ➔ ... die Ergebnisse in Form von Qualitätskennziffern verdichtet.

Ihr Nutzen

conSHOP identifiziert Chancen zur Prozessoptimierung an der Schnittstelle zum Kunden.

conSHOP unterstützt die Umsetzung von Trainings- und Verkaufskonzepten.

conSHOP ermöglicht ein internes und externes Benchmarking.

Unsere Leistung

conSHOP umfasst folgende Leistungen:

- ➔ Entwicklung des Szenarios.
- ➔ Standardisiertes Beobachtungsprotokoll.
- ➔ Durchführung der Testbesuche.
- ➔ Graphische Aufbereitung der Ergebnisse.
- ➔ Berechnung von Qualitätskennziffern.
- ➔ Management Summary.

Weitere Informationen