



„Ein einmaliges Beratungserlebnis schafft Vertrauen und ist die Basis zur aktiven Weiterempfehlung“ Roger Märki, Unternehmensleiter Möbel Märki AG



Möbel Märki AG ist einer der führenden Möbelhändler in der Deutschschweiz. Mit 12 Standorten richtet Möbel Märki heute jährlich über 30'000 Kunden individuell und passgenau ein. Service, Fachkompetenz und echtes Dienstleistungsverständnis stehen dabei als Differenzierungsfaktoren im Vordergrund.

„Es ist uns ein grosses Anliegen, die Kunden und deren Bedürfnisse kennen zu lernen und auf sie eingehen zu können. Unser Ziel ist es, den Kunden ein Einkaufserlebnis zu bieten, welches einmalig ist. Das schafft Vertrauen und bildet die Basis für aktive Weiterempfehlungen“, sagt Roger Märki, Unternehmensleiter von Möbel Märki.

„Um den weiter steigenden Anforderungen gerecht werden zu können, benötigen wir aussagekräftige Instrumente um das Beratungserlebnis in unseren Filialen messen zu können. Dabei gilt es aufzuzeigen wo, Schwachstellen vorhanden sind und in welcher Form Massnahmen zur Verbesserung rasch greifen können“, meint Roger Märki weiter.

„SmartConcept ist dabei mit einem massgeschneiderten Instrument auf unsere Bedürfnisse eingegangen. Dabei schätzen wir die flexible, praxisorientierte und pragmatische Vorgehensweise von SmartConcept. In der Zusammenarbeit hat sich von Beginn weg eine hohe Dynamik entwickelt. Die Führungskräfte schätzen die zeitnahe Aktualisierung der Resultate und den Komfort im Umgang mit dem Online-Führungscockpit, das intensiv genutzt wird. In den einzelnen Standorten hat sich ein gesunder Ansporn zum internen Benchmark und zu laufenden Verbesserungen entwickelt“, sagt Roger Märki.

Möbel Märki nutzt die Instrumente von Smart Concept zur objektiven und differenzierten Messung und Entwicklung der Beratungsqualität in den Filialen. SmartConcept bewertet dabei den Beratungs- und Dienstleistungsprozess in den Möbelhäusern und erfasst die relevanten Treiber für Kundenzufriedenheit und Loyalität.

Die Resultate sind die solide Grundlage für Handlungsbedarf in der Führung, Schulung und den qualitativen Zielvereinbarungen.

www.smartconcept.ch
www.mystery-research.ch

Smart Concept AG
Bankstrasse 6
CH-8610 Uster

Phone +41 (0)44-980 43 43
Fax +41 (0)44-980 43 46
info@smartconcept.ch

**möbel
märki**



certified
member