



„Profilierung über Dienstleistung und Beratung sind für uns zentrale Erfolgsfaktoren“ Daniel Birchler, Marketing und Verkaufsdirektor Pneu Egger AG



Pneu Egger AG ist der führende Reifen- und Felgenhändler in der Schweiz. 38 Standorte sorgen für ein flächendeckendes Netz im Reifenhandel. Der Kunde steht im Zentrum und es werden dabei alle Instrumente darauf ausgerichtet, ihm eine perfekte Lösung anbieten zu können.

„Der Wettbewerb und die zunehmende Konkurrenz insbesondere aus internationalen Märkten - verlangen nach einer konsequenten Ausrichtung aller Marketing- und Vertriebsaktivitäten auf Dienstleistungen rund um den Reifenwechsel. Der persönlichen Beratung kommt dabei ein zentraler Stellenwert zu“, sagt Daniel Birchler, Marketing- und Verkaufsdirektor Pneu Egger AG.

„Dabei ist es von grosser Bedeutung, unsere Differenzierungsmerkmale in den Filialen neutral und objektiv zu messen und zu bewerten. Handlungsorientierte Vorschläge zur Optimierung der Leistung bilden dazu wesentliche Anforderungen an unseren Dienstleistungspartner.“

Dabei hat sich Smart Concept AG als Beratungspartner erwiesen, der das Projekt mit entsprechender Erfahrung aus eigener Praxis begleitet. Die Zusammenarbeit ist sehr professionell und die Unterstützung während des Projektes pragmatisch. Die Handlungsempfehlungen sind lösungsorientiert, so dass das Management zusammen mit der Verkaufsorganisation zeitnah Optimierungsaktivitäten initialisieren kann“, meint Daniel Birchler weiter.

Die Pneu Egger AG nutzt die Instrumente von Smart Concept zur objektiven und differenzierten Messung der Kontakt-Qualität in ihren Filialen. Smart Concept bewertet dabei den Kauf-, Beratungs- und Dienstleistungsprozess in den Verkaufsstellen und erfasst die relevanten Treiber für Kundenzufriedenheit und Loyalität. Die Auswertungen und Methoden ergeben ein umfassendes, qualitatives Führungscockpit.

Die Resultate bilden 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