

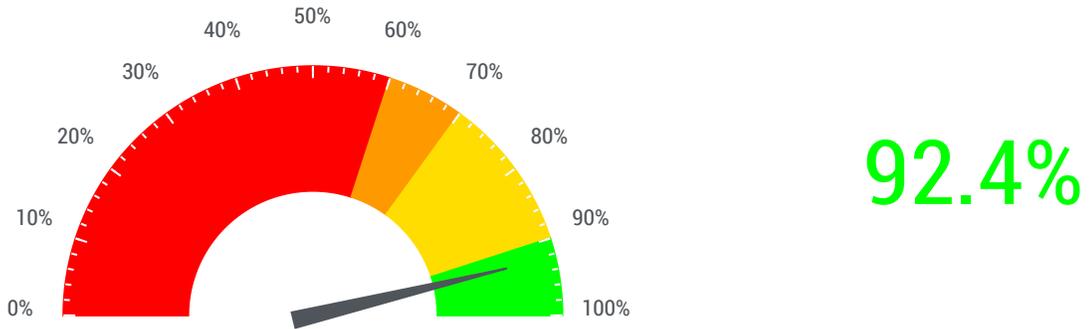
DER AUDIT- /  
SERVICE LEVEL  
BETRÄGT:

92.4%



SEHR GUT

## UMFRAGEAUSWERTUNG



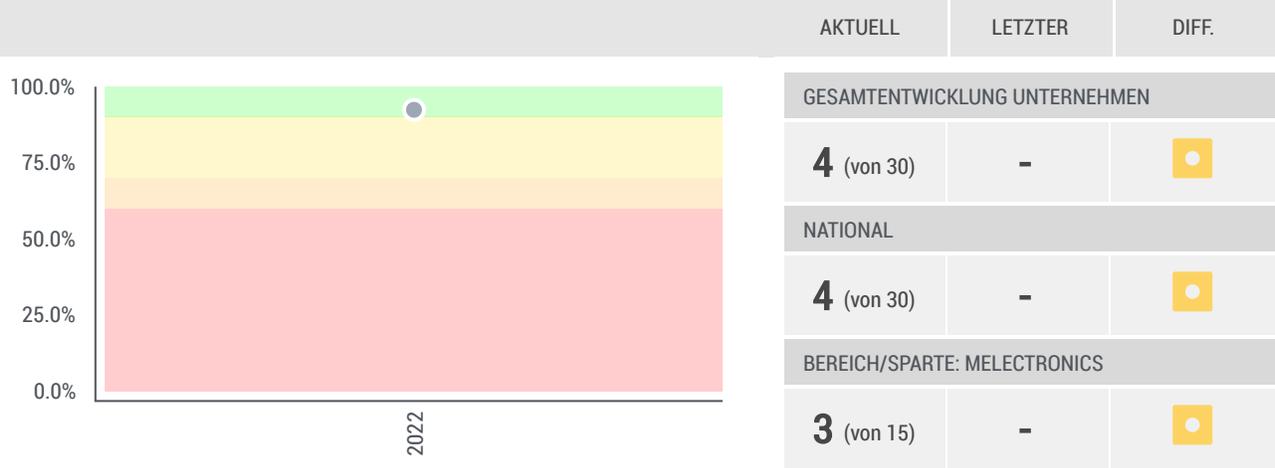
## ZUSAMMENFASSUNG DER SEKTIONEN

	AKTUELL	LETZTER	DIFF.
Präsenz und Aufmerksamkeit der Mitarbeit	77.8%	22.2%	77.8% - -
Eingehen auf Kunden und Produktkompetenz	100.0%		100.0% - -
Produkt erleben / Multisensorik	100.0%		100.0% - -
Hilfe im Entscheidungsprozess	100.0%		100.0% - -
Interesse am Kunden	100.0%		100.0% - -
Begeisterung des Mitarbeitenden	100.0%		100.0% - -
Omnichannel-Fit	100.0%	0.0%	- -
Gesamterlebnis	100.0%		100.0% - -
<b>GESAMTRESULTAT Ø</b>	<b>92.4%</b>	<b>7.6%</b>	<b>92.4%</b> - -

■ ERREICHT ■ POTENZIAL

AKTUELL: 2022-03  
 LETZTER: LETZTER TEST (-)

## GESAMTENTWICKLUNG PER WELLE | RANGIERUNG



AKTUELL: 2022  
 LETZTER

 24-melectronics Schönbühl Shoppyland-Industriestrasse 2, Schönbühl, BE 3321

**Datum** 2022-03-17

**Startzeit** 16:10

**Endzeit** 16:45

**PRÄSENZ UND AUFMERKSAMKEIT DER MITARBEITENDEN**
**77.78% ( 210 / 270 )**
**30 / 90**
**1. Der Kunde wurde von Mitarbeitenden, denen er begegnet ist, begrüsst.**

Ja, aber nicht alle haben gegrüsst

**90 / 90**
**2. Mitarbeitende waren im Rayon präsent und bereit für eine Ansprache.**

Ja, präsent aber in Beratung

**90 / 90**
**3. Der Kunde wurde aktiv von einem Mitarbeitenden angesprochen.**

Ja

**KOMMENTAR:** Guten Tag suchen sie ein bestimmtes Produkt?

**EINGEHEN AUF KUNDEN UND PRODUKTKOMPETENZ**
**100.00% ( 360 / 360 )**
**90 / 90**
**4. Der Mitarbeitende hat durch seine Fragen die Bedürfnisse des Kunden erkannt und verstanden.**

Es wurden aktiv Fragen gestellt, Bedürfnisse wurden gut verstanden

**90 / 90**
**5. Dem Kunden wurde vom Mitarbeitenden eine treffende Auswahl an Produkten gezeigt.**

Trifft voll und ganz zu

**90 / 90**
**6. Der Mitarbeitende wirkte bei seinen Produkten kompetent und sicher.**

Wirkte sehr kompetent und sehr sicher

**7. Der Kunde wurde verständlich und auf Augenhöhe zu den Produkten beraten.**

Beratung war verständlich und auf Augenhöhe

**PRODUKT ERLEBEN / MULTISENSORIK**

100.00% ( 360 / 360 )

90 / 90

**8. Dem Kunden wurde das Produkt hervorgeholt und vorgeführt.**

Ja

90 / 90

**9. Der Kunde wurde aufgefordert, das Produkt zu erleben: anfassen, fühlen, hören etc.**

Ja

90 / 90

**10. Der Kunde wurde aufgefordert, das Produkt an-/auszuprobieren.**

Ja

90 / 90

**11. Die Produkterlebnis war überzeugend und verkaufsfördernd.**

Stimme voll und ganz zu

**HILFE IM ENTSCHEIDUNGSPROZESS**

100.00% ( 360 / 360 )

90 / 90

**12. Der Kunde erhielt eine neutrale Beratung und hatte das Gefühl, zum geeignetsten/besten Produkt beraten worden zu sein.**

Stimme voll und ganz zu

180 / 180

**13. Dem Kunden wurde eine persönliche Empfehlung abgegeben.**

Ja

90 / 90

**14. Der Mitarbeitende hat das Produkt mit Erfahrungswerten bereichert.**

Ja

**INTERESSE AM KUNDEN**

100.00% ( 270 / 270 )

90 / 90

**15. Der Mitarbeitende zeigte Interesse am Kunden.**

Hörte aktiv zu

War aufmerksam

War aufs Gespräch konzentriert

**16. Der Mitarbeitende nahm sich genügend Zeit für die Beratung.**

Berater nahm sich genügend Zeit

**17. Der Mitarbeitende war während der Beratung freundlich.**

Stimme voll und ganz zu

**BEGEISTERUNG DES MITARBEITENDEN**

100.00% ( 180 / 180 )

**18. Der Kunde spürte beim Mitarbeitenden Freude an den Produkten.**

Stimme voll und ganz zu

**19. Der Mitarbeitende strahlte Freude am Kundenkontakt aus.**

Stimme voll und ganz zu

**OMNICHANNEL-FIT**

0.00% ( 0 / 90 )

**20. Dem Kunden wurden vom Mitarbeitenden aktiv alternative Bezugsmöglichkeiten vorgeschlagen.**

Nein, Kunde musste nachfragen

**21. Dem Kunden wurden verschiedene Möglichkeiten erklärt.**

Anderes

Sie hat mir erklärt dass ich auch Online nochmal alles vergleichen und anschauen kann und dass die eine Aktion auch da gültig ist

**GESAMTERLEBNIS**

100.00% ( 90 / 90 )

**22. Aufgrund des Beratungserlebnisses hätte der Kunde das Produkt gekauft.**

Ja, aus voller Überzeugung

**23. Bewertet auf einer Skala von 0 -10: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie dieses Unternehmen Ihren Freunden oder Kollegen weiterempfehlen?**

10

**24. Schildern Sie bitte ausführlich (ca. 250 Wörter), wie Sie den Besuch empfunden haben und was Ihnen besonders gefallen resp. missfallen hat.**

Als ich den Laden durchschritten bin, habe ich in den Rayons und an der Kasse insgesamt 4 Mitarbeiter gesehen (in Sicht-/Hörweite). 2 davon waren in einer Beratung und 2 haben mich nicht direkt gesehen. Die 5. Mitarbeiterin kam mir direkt entgegen und hat mich sehr freundlich mit einem Lächeln begrüsst und gesagt: „Guten Tag, suchen Sie ein bestimmtes Produkt?“. Ich antwortete, dass ich einen Staubsauger suchen würde.

Die Verkäuferin führte mich direkt in die Staubsaugerabteilung und begann direkt mir gezielt Fragen zu stellen. Sie wollte wissen ob ich einen Akkusauger oder mit Kabel möchte, wie gross das Haus ist, wie lange das der Akku laufen müsste, was ich vorher für ein Modell hatte.

Sie hat mir direkt gezeigt was es für Unterschiede gibt in den verschiedenen Marken. Ich durfte auch sehr rasch ein Modell nach dem anderen ausprobieren was ich als sehr interessant empfand. Sie zeigte mir sogar wie ich den Behälter leeren kann und alle Zusatzteile anschliesse und verwende.

Die Verkäuferin hat mir sehr viele Situationen von eigenen Erfahrungen erzählt was ich als sehr hilfreich empfand. Sie habe auch Katzen und sie hat mir sehr viele eigene Erfahrungswerte aufzeigen können. Für mich als Kunde sind solche „Geheimtipps“ wertvoll. Wir schauten dann diverse Marken und Modelle genau zusammen an.

Ich habe danach etwas gezögert und nach einer Weile gesagt ich müsse es noch überlegen. Danach kam von mir die Frage ob man auch Online bestellen kann was die Verkäuferin bejahte. Sie hat mir erklärt dass ich auch Online nochmal alles vergleichen und anschauen kann und dass die eine Aktion auch da gültig ist. Sie hat mir noch die Garantieverlängerung erklärt und empfohlen, sowie ebenfalls den super Service den Migros anbietet.

Danach habe ich mich verabschiedet und habe an der Kasse den Kleinartikel bezahlt. Der Mitarbeiter an der Kasse war sehr nett und die Abwicklung verlief schnell und freundlich.

Positiv: Das Verkaufsgespräch war jederzeit sehr angenehm und kompetent. Die Verkäuferin hat richtig Freude gezeigt und ich fühlte mich sehr wohl.

Es gibt für mich nichts negatives zu erwähnen.

**25. Bitte hängen Sie hier die Quittung an (.jpg)**



Kameradatum: 2022-03-17 16:57:51

