

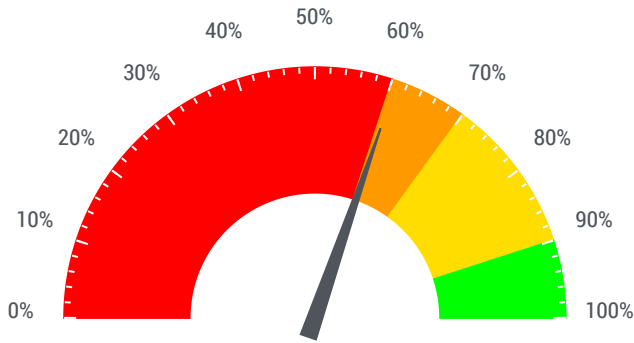
DER AUDIT- /
SERVICE LEVEL
BETRÄGT:

60.6%



GENÜGEND

UMFRAGEAUSWERTUNG



60.6%

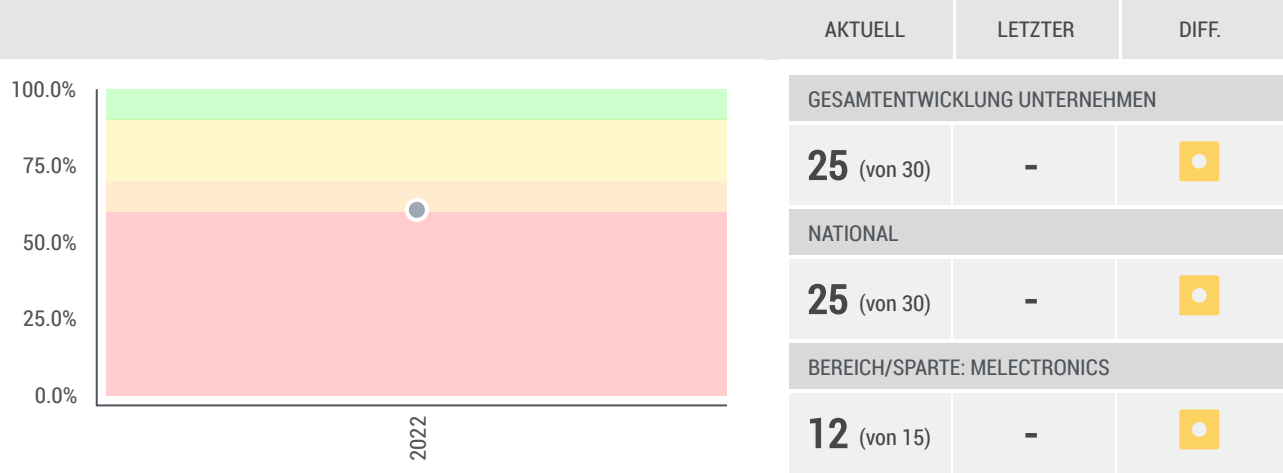
ZUSAMMENFASSUNG DER SEKTIONEN

	ERREICHT	POTENZIAL	AKTUELL	LETZTER	DIFF.
Präsenz und Aufmerksamkeit der Mitarbeit	33.3%	66.7%	33.3%	-	-
Eingehen auf Kunden und Produktkompetenz	25.0%	75.0%	25.0%	-	-
Produkt erleben / Multisensorik	41.7%	58.3%	41.7%	-	-
Hilfe im Entscheidungsprozess	100.0%	100.0%	100.0%	-	-
Interesse am Kunden	100.0%	100.0%	100.0%	-	-
Begeisterung des Mitarbeitenden	100.0%	100.0%	100.0%	-	-
Omnichannel-Fit	100.0%	100.0%	0.0%	-	-
Gesamterlebnis	66.7%	33.3%	66.7%	-	-
GESAMTRESULTAT Ø	60.6%	39.4%	60.6%	-	-

■ ERREICHT ■ POTENZIAL

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

GESAMTENTWICKLUNG PER WELLE | RANGIERUNG



	AKTUELL	LETZTER	DIFF.
GESAMTENTWICKLUNG UNTERNEHMEN			
25 (von 30)	-	-	■
NATIONAL			
25 (von 30)	-	-	■
BEREICH/SPARTE: MELECTRONICS			
12 (von 15)	-	-	■

AKTUELL: 2022
 LETZTER

 20-melectronics Surseepark Fachmarkt-Bahnhofstrasse 30, Sursee, LU 6210

Datum 2022-03-17

Startzeit 10:35

Endzeit 11:05

PRÄSENZ UND AUFMERKSAMKEIT DER MITARBEITENDEN

33.33% (90 / 270)

0 / 90

1. Der Kunde wurde von Mitarbeitenden, denen er begegnet ist, begrüsst.

Nein, keiner hat gegrüsst

90 / 90

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

Ja, präsent aber in Beratung

KOMMENTAR: Zwei Mitarbeiter waren am Desk, der in der Mitte stand. Sie haben mit einer Kundin gesprochen.

0 / 90

3. Der Kunde wurde aktiv von einem Mitarbeitenden angesprochen.

Nein

KOMMENTAR: Ich wurde nicht angesprochen. Gute 5 Minuten habe ich die Staubsauger angesehen, angefasst, Preis begutachtet, niemand kam.

EINGEHEN AUF KUNDEN UND PRODUKTKOMPETENZ

25.00% (90 / 360)

0 / 90

4. Der Mitarbeitende hat durch seine Fragen die Bedürfnisse des Kunden erkannt und verstanden.

Es wurden keine Fragen gestellt, Bedürfnisse wurden nicht verstanden

KOMMENTAR: Es wurden keine Fragen gestellt. Als ich sagte, was ich benötige, wurden die Bedürfnisse gut verstanden.

0 / 90

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

Trifft überhaupt nicht

KOMMENTAR: Es harzte ein wenig, ich musste nachfragen.

45 / 90

6. Der Mitarbeitende wirkte bei seinen Produkten kompetent und sicher.

Wirkte eher kompetent und eher sicher

KOMMENTAR: Der Mitarbeiter besitzt den Staubsauger, für den ich mich interessierte.

45 / 90

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

Beratung war meistens verständlich, eher nicht auf Augenhöhe

KOMMENTAR: Eher verständlich

PRODUKT ERLEBEN / MULTISENSORIK

41.67% (150 / 360)

90 / 90

8. Dem Kunden wurde das Produkt hervorgeholt und vorgeführt.

Ja

0 / 90

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

Nein

0 / 90

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

Nein

60 / 90

11. Die Produkterlebnis war überzeugend und verkaufsfördernd.

Stimme eher 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

KOMMENTAR: Die Beratung über das Produkt war top.

180 / 180

13. Dem Kunden wurde eine persönliche Empfehlung abgegeben.

Ja

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

90 / 90

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

Berater nahm sich genügend Zeit

KOMMENTAR: Der Mitarbeiter beantwortete meine Fragen in Ruhe.

90 / 90

17. Der Mitarbeitende war während der Beratung freundlich.

Stimme voll und ganz zu

KOMMENTAR: Der Mitarbeiter war nett.**BEGEISTERUNG DES MITARBEITENDEN**

100.00% (180 / 180)

90 / 90

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

Stimme voll und ganz zu

KOMMENTAR: Der Mitarbeiter hat dasselbe Produkt.

90 / 90

19. Der Mitarbeitende strahlte Freude am Kundenkontakt aus.

Stimme voll und ganz zu

KOMMENTAR: Wir konnten gut kommunizieren..**OMNICHANNEL-FIT**

0.00% (0 / 90)

0 / 90

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

Nein, Kunde musste nachfragen

KOMMENTAR: Ich musste nachfragen, ob das Produkt auch online bestellbar ist.**21. Dem Kunden wurden verschiedene Möglichkeiten erklärt.**

Ship to home

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

Ja, mit Vorbehalt

KOMMENTAR: Die Beratung war gut, musste halt ein wenig nachfragen.

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

5

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

Ich besuchte den MElectronic, und startete meinen Rundgang an der Kasse vorbei, diese war nicht besetzt. Ich lief durch die Rayons. Beim Desk in der Mitte waren zwei Mitarbeiter mit einer Kundin im Gespräch. Sie schauten nicht auf. Ich ging dann am langen Desk vorbei, wo ebenfalls zwei Mitarbeiter im Gespräch waren, und mich nicht wahrnahmen. Nach dem Rundgang begab ich mich zu den Staubsaugern. Dort angekommen sah ich mich gute 5 Minuten um, studierte die Preise, berührte die Staubsauger, niemand kam.

Ich begab mich zum Desk, und fragte nach einer Beratung für Staubsauger. Der Berater führte mich zu den Staubsaugern und fragte, was ich suche. Ich habe einen Parkettboden und einen Hund, sagte ich. Ich wurde gefragt, ob ich die Aktion Electrolux beim Eingang gesehen habe. Ich hatte sie gesehen. Wir gingen zum Eingang und der Berater erklärte mir das Modell. Ich möchte lieber einen Akku Sauger sagte ich. Der Berater zeigte mir die Dyson Modelle und gab wertvolle Tipps dazu. Ich musst nachfragen, ob ich den Staubsauger selber halten und ausprobieren kann. Er hat mir daraufhin den Staubsauger übergeben. Der Mitarbeiter hat das Produkt mit seinen Erfahrungswerten bereichert. Er nahm sich auch genügend Zeit für meine Fragen. Am Schluss teilte ich ihm mit, dass ich es mir noch überlege. Dann musste ich selbst nachfragen, ob ich online bestellen kann. Die Möglichkeiten wurden mir erläutert. Ich bedankte mich höflich und kaufte dann noch einen Kleinartikel.

Positiv: Sehr gute kompetente Beratung. Der Mitarbeiter wusste gut Bescheid über die Dyson Staubsauger.

Negativ: Mitarbeiter laufen von einem Desk zum anderen, ohne aufzuschauen und zu grüssen..

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



Kameradatum: 2022-03-17 12:14:27

TOTAL: 60.61% (1200 / 1980)