



Corona Exit Monitoring Index

Weekly Update – KW 19



AKTUELLE
ERGEBNISSE



Short Facts

Nach zwei Wochen Lockerungen in der «neuen Normalität» sind in den getesteten Branchen und Geschäften bereits erste Tendenzen einer weniger konsequenten Umsetzung der Schutzkonzepte zu verzeichnen.

Die über 400 Kundenfeedbacks bei den Mystery Shopping Besuchen bringen es auf den Punkt. Die Schutzmaterialien sind praktisch überall verfügbar, die Umsetzung der Schutzkonzepte werden durch die

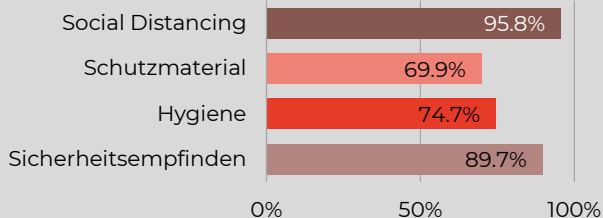
Mitarbeitenden selber jedoch zunehmend weniger ernst genommen.

In der ersten Lockerungswoche stimmten der Frage, ob Mitarbeitende die Umsetzung der Schutzkonzepte ernst nehmen, 66% der Kunden noch «vollständig und ohne Bedenken» zu. In der zweiten Woche war der StimmungsindeX zu dieser Fragestellung bereits bei deutlich tieferen 58%*.

*58% der Kunden hatten das Gefühl, dass die Mitarbeitenden die Umsetzung der Schutzkonzepte sehr ernst genommen haben.

Coiffeur-Geschäfte – nach solidem Start, erster negativer Trend

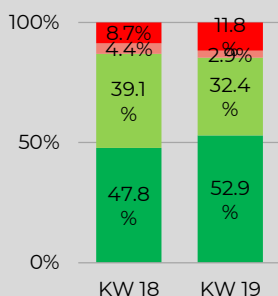
Schutzkonzeptkriterien Coiffeur



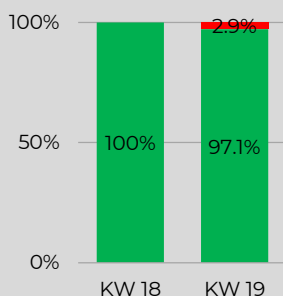
Trotz anspruchsvollem Schutzkonzept erzielten die Coiffeur-Betriebe in der ersten Woche mit 86.2% den besten Corona Exit Monitoring Index aller getesteten Branchen.

In der ersten Woche waren 82.6% der Kunden der Meinung, dass die Coiffeur-Mitarbeitenden das Schutzkonzept ernst genommen haben. In der zweiten Woche waren noch 75.8% der Kunden dieser Meinung.

Dem Kunden wird eine Schutzmaske angeboten



Mitarbeitende tragen eine Maske



Der Schutzmaterial Index stellt nach zwei Wochen die grösste Herausforderung für die Coiffeur-Betriebe dar (-6% zur Vorwoche).

In 12% der Fälle ist das Tragen von Schutzmasken für Kunden bereits keine Pflicht.

In 3% der Besuche tragen die Mitarbeitenden in der zweiten Woche bereits keine Maske mehr. In der ersten Woche wurde dies in 100% der Kundenkontakte umgesetzt.

■ nicht notwendig
 ■ freiwillig angeboten
 ■ Pflicht & kostenpflichtig
 ■ Pflicht & kostenlos

■ Ja ■ Nein



Bau-/Gartencenter – trotz hoher Frequenzen stabile Umsetzung

Generell haben die Gartencenter und Baumärkte den Start in die Lockerung gut umgesetzt.

Trotz zum Teil hoher Frequenzen und langen Wartezeiten haben sich in der ersten Woche 87.7% der Kunden beim Besuch der Gartencenter und Baumärkte sicher oder sehr sicher gefühlt.

In der zweiten Woche der Messungen sind negative Tendenzen im Aussenbereich, den Leitsystemen und in der Einlasskontrolle zu verzeichnen.

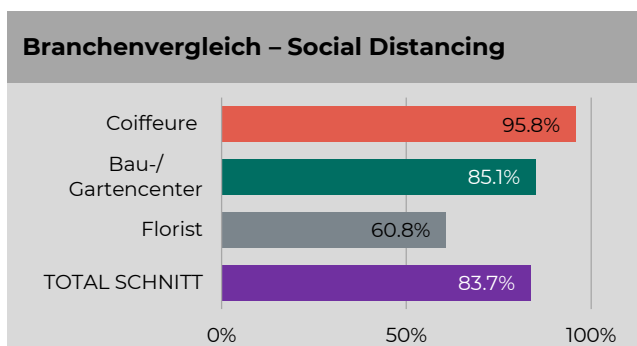
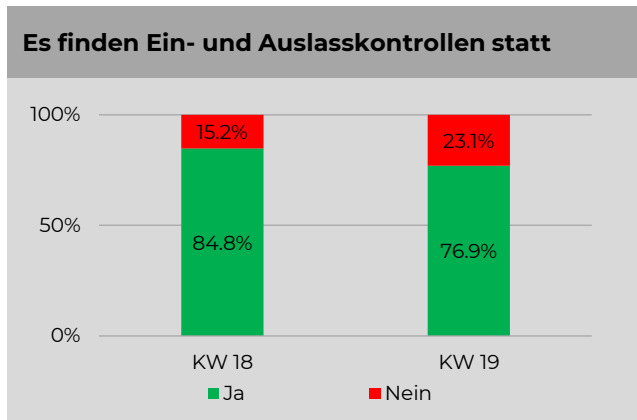
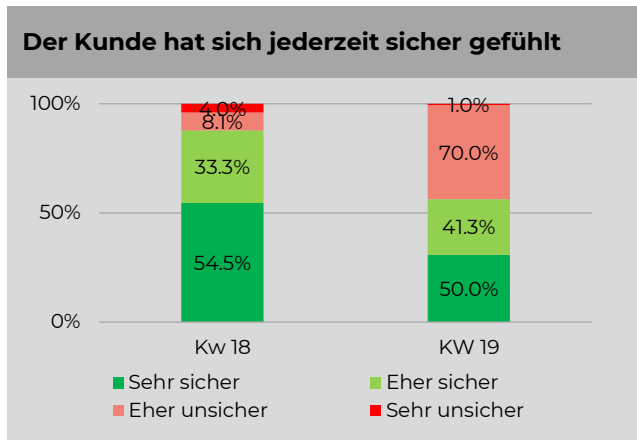
Insbesondere in den kleineren Geschäften wurden die Leitsysteme (-10%) und die Ein- und Auslasskontrolle (-7.9%) weniger konsequent durchgeführt.

In den Gartencentern und Baumärkten ist zu bemerken, dass oft Kunden selber ein verantwortungsvolles Verhalten vermissen lassen und das Sicherheitsempfinden der Kunden und das Einkaufserlebnis dadurch negativ beeinflussen.

Floristen – enge Platzverhältnisse verunsichern Kunden

In Aufgrund enger Platzverhältnissen und beschränkten Ressourcen sind die Floristen in der Umsetzung des Branchen-Schutzkonzeptes bezüglich Social Distancing höchst gefordert.

Mit einem Corona Exit Monitoring Index nach zwei Wochen von 70.5%, liegen die Blumen-geschäfte im Branchenvergleich deutlich abgeschlagen auf dem letzten Platz.





Floristen – Umsetzung der Schutzkonzepte eine Herausforderung

In der zweiten Woche der Messungen verzeichnet das subjektive Sicherheitsempfinden in den Blumengeschäften einen negativen Trend.

Nur rund 48% der Kunden stimmten der Frage voll zu, dass die Mitarbeitenden das Sicherheitskonzept ernst genommen haben.

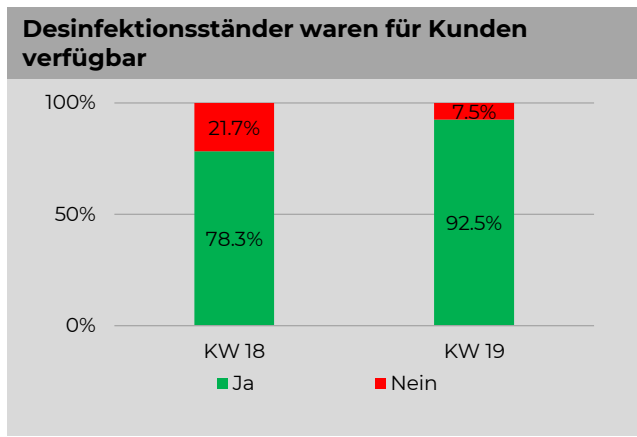
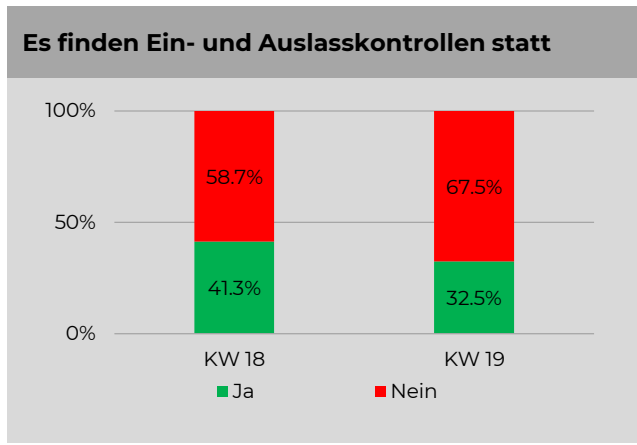
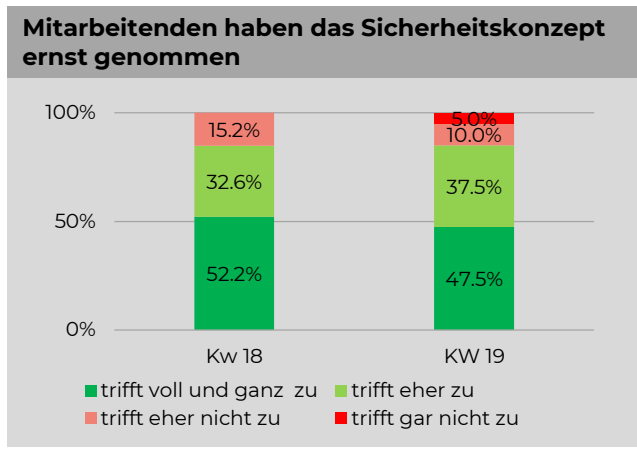
In der Woche 18 waren dies noch bei über 52% der Besuche der Fall und kein Kunde hatte dazu eine sehr negative Wahrnehmung.

Enge Platzverhältnisse, Kundenkontakte mit fehlender Distanz und ohne Schutzmaterialien, zu wenig Abstandsmarkierungen, fehlende Plexiglasscheiben in Kassenzonen sowie hohe Frequenzen führen am POS wiederholt zu kritischen Situationen.

In 68% der Fälle findet keine organisierte Einlasskontrolle statt, obwohl die Situation aufgrund der Besucher im Geschäft es erfordert hätte.

Eine positive Entwicklung ist in der Verfügbarkeit von Desinfektionsmaterial am POS für Kunden zu finden.

Waren in der ersten Woche in nur 78% der besuchten Geschäft eine Handdesinfektion beim Eingang möglich, so sind es in der zweiten Woche der Messungen bereits in über 90% der besuchten Geschäfte.





Fazit

Nach einer konsequenten Umsetzung der Schutzkonzepte unmittelbar nach der Lockerung steigt das Risiko, dass einzelne Schutzaspekte reduziert zum Einsatz gelangen und die Schutzkonzepte weniger konsequent umgesetzt werden.

Dabei gilt es das Augenmerk nicht primär auf die physischen Schutzmaterialien zu setzen.

Vielmehr geht es darum, die Aufmerksamkeit und das Verhalten der Mitarbeitenden auf eine konsequente und nachhaltige Anwen-

dung der Schutzmassnahmen zu lenken. In kleineren Geschäften mit engen Platzverhältnissen und beschränkten Ressourcen ist der Fokus auf den Ausbau der Einlasskontrollen zu legen.

«**Gesundheit vor Umsatz**» – lautet hier wohl die Devise.

Klare Kommunikation beim Eingang und Einhaltung der maximalen Anzahl von Besuchern im Lokal ist dabei eine Mindestanforderung.

Corona Exit Monitoring Index – Studien Design



Der **CORONA EXIT MONITORING INDEX** soll neutral und aussagekräftig die Einhaltung und Umsetzung der Vorgaben des BAG sowie der Schutzkonzepte in den jeweiligen Branchen und der gesamten Schweiz überprüfen.

Mittels einem **Mystery Shopping und wöchentlich 200–500 Checks** werden die von den Verbänden vorgegebenen Schutzkonzepte in Geschäften beobachtet und in einem einfachen Online-Fragebogen festgehalten.

Wöchentlich beobachten Teilnehmer*innen aus unserem Mystery Shopping Panel bei ihren alltäglichen Einkäufen oder Besuchen in den Geschäften die Begebenheiten zu den

Themen **Social Distancing, Schutzmaterial, Hygiene** und geben zusätzlich ihr **subjektives Sicherheitsempfinden** ab.

Das vorliegende Monitoring ist eine wöchentliche Momentaufnahme und entspricht einer Zufallsstichprobe.

Sobald weitere Branchen zur Lockerung zugelassen sind, werden die Checks ausgeweitet.



3

Branchen



Wirtschaftsregionen
in der Schweiz



345

Mystery Checks



27.4.

Feld: Mo–Sa
Ergebnisse: Mi

Der Kunde im Mittelpunkt... profund, kompetent und smart.

Mystery Research

Smart Audit

Customer Experience Management

Customer Feedback

Service Award



SmartAudit



SmartCockpit



SmartResearch



SmartSurvey

Smart Concept AG
Grabenwisstrasse 3
8604 Volketswil

T +41 44 980 43 43

F +41 44 980 43 46

info@smartconcept.ch

www.smartconcept.ch

