

### Kennen Sie in Ihrem Geschäftssystem die Gewinner und Verlierer?

Damit sind nicht nur die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen alleine gemeint. Wie werden z. B. die Vorgaben zur Kundenorientierung in Ihrem Unternehmen in den einzelnen Niederlassungen umgesetzt? Leben Ihre Mitarbeiter die Philosophie des Unternehmens?

### Bekommt jeder Kunde die gewünschte Aufmerksamkeit und werden alle Umsatzpotentiale genügend ausgeschöpft?

Diese und andere wichtige Fragen können wir Ihnen mit den von uns eingesetzten Werkzeugen beantworten. Mit dem Einsatz von Testkunden (Mystery Shopper), auf Wunsch kombiniert mit Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, bekommen Sie ein umfassendes Bild von der Performance Ihres Unternehmens.

### Zu allen Prozessen in Ihrem Unternehmen erhalten Sie die notwendigen Antworten

Wir entwickeln für Ihr Unternehmen einen individuellen Erhebungsansatz und formulieren Fragen zu beobachtbarem Verhalten und zur subjektiven Empfindung. Den kompletten Beratungs-/Serviceprozess bilden wir in unserem Onlineportal ab und liefern Ihnen wertvolle Ergebnisse.

### Wir haben die geeigneten Testkunden für Sie

Mit einem eigenen Feld von 9.500 qualifizierten Testern führen wir bundesweit pro Jahr bis zu 30.000 Testbesuche in den un-

terschiedlichsten Branchen durch. Unsere Stärken liegen in der Leidenschaft mit der wir unsere Projekte für Sie bearbeiten. Dabei werden Sorgfalt und Zuverlässigkeit auch vom gesamten Office-Team an oberste Stelle gesetzt.

### Auswahl der Testkunden

Je nach Anforderung und Eignung werden die Tester für die Einsätze ausgesucht. Uns stehen dafür umfassende, auch soziodemografische Daten der Tester in unserem Onlineportal zur Verfügung. Die Tester selber werden nach jedem Einsatz intern bewertet, so dass wir unsere Auswahl selbstverständlich auch nach Qualitätsaspekten treffen. Die Testkunden erhalten für jedes Projekt eine geeignete Einweisung und eine faire, motivierende Entlohnung. Selbstverständlich werden die Beobachtungen schon vor Ort unmittelbar nach dem Check festgehalten.



**Jeder Kunde ist auch ein Testkunde denn er prüft bei jedem Kontakt, ob er in Ihrem Unternehmen gut aufgehoben ist!**

### CHECKPOINTPlus® bietet Ihnen ein breites Spektrum von Dienstleistungen

- Testkäufe (Mystery Shopping)
- Testanrufe (Mystery Calls)
- Store-/Promotionchecks
- E-Mail-/Internetchecks
- Kundenbefragungen
- Mitarbeiterbefragungen

Wir liefern Ihnen durch unsere in der Praxis erprobten Konzepte Einblicke in Ihre Geschäftsprozesse



Für jedes Projekt wählen wir individuelle Ansätze. Mit einem sehr innovativen Onlineportal liefern wir Ihnen Berichte und Analysen die helfen Ihren Geschäftserfolg zu optimieren.

### CHECKPOINTPlus®

hat umfassende Erfahrungen und Referenzen in den folgenden Geschäftsfeldern:

- Handel (Warenhaus, Fachhandel)
- Touristik (Reisebüros, Airlines)
- Dienstleistung aller Art
- ÖPNV (Bahn und Bus)

### CHECKPOINTPlus®

IST ein vom Inhaber geführtes Unternehmen  
HAT ein engagiertes Team mit langjähriger Erfahrung

NUTZT modernste, innovative Onlinetools  
WICKELT Projekte in allen Größenordnungen zuverlässig und sorgfältig ab

Gesamteindruck des Besuches	40.00% (20 / 50)
<p>75. War insgesamt unter den Mitarbeitern ein positives Betriebsklima/eine motivierte Grundstimmung erkennbar?</p> <p><input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Konnte nicht beobachtet werden.</p> <p>Kommentar: die Herren, die im hinteren Bereich beim Einräumen waren, hatten einen sehr guten Kontakt untereinander</p>	
<p>76. War während Ihres Besuches stets ein Mitarbeiter in Sichtweite?</p> <p><input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Verbessierbar <input checked="" type="radio"/> Nein</p> <p>Kommentar: da nur eine Kasse besetzt war und die anderen Mitarbeiter im hinteren Bereich waren, war im ganzen vorderen Teil niemand da</p>	0/15
<p>77. Der Gesamteindruck war überzeugend und könnte mich zum Stammkunden werden lassen.</p> <p><input type="radio"/> 1 trifft voll und ganz zu <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 trifft überhaupt nicht zu</p> <p>Kommentar: die Verkäuferin an der Wurst-Käsetheke war sehr freundlich und es hat Spaß gemacht, bei ihr zu kaufen, obwohl sie nicht alles wusste (bei Käse)</p>	15/25
<p>78. Ich würde die Filiale auf Grund des heutigen Besuches Freunden/Bekanntem weiterempfehlen.</p> <p><input type="radio"/> 1 trifft voll und ganz zu <input checked="" type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 trifft überhaupt nicht zu</p> <p>Kommentar: ja, der einzige Bereich, der nicht so gut lief war im vorderen Teil der Brottheke. Dort werden auch die Tagesgerichte bestellt und bezahlt (mit nur einer Kasse), daher gibt es dort Schlangen und dafür zu wenig Mitarbeiter</p>	5/10
<p>Ergebnisbericht</p> <p>Bitte halten Sie hier noch einmal die wichtigsten Punkte Ihres Besuches in Textform fest! Was ist Ihnen besonders positiv/negativ aufgefallen? Was könnte noch verbessert werden?</p> <p>Kommentar: Positiv war die sehr nette Bedienung an der Wurst und Käsetheke. Als negativ ist zu bewerten, dass im gesamten vorderen Bereich kein Verkäufer war. Man musste eigentlich bis nach hinten gehen, um jemanden zu finden. Des Weiteren war die Brottheke viel zu klein, um dort auch noch die Tagesgerichte herauszugeben (mit einer Kasse), obwohl links daneben die Pasta und Pizzateile mit 2 Personen auch die anderen Gerichte hätte herausgeben können. Anfangs waren an der Brottheke nur 2 Mitarbeiter, nach einer Schlangenbildung kamen 2 weitere. Für Nachfragen zum Brot hatte keiner Zeit, die Mitarbeiter, die mich bediente, wusste auch nicht's zum Brot zu sagen- bei Sonnenkuchenbröt gab sie mir einfach die Schilder, damit ich selbst lesen könnte, was das Brot für Ingredienzien hat. Außerdem hat sie mir bei der Rechnung einen höheren Preis berechnet, auf Nachfrage allerdings angeboten, mir noch ein weiteres Teil zu geben, da sie nicht stornieren konnte. Das ganze passierte unter den Augen des Marktleiters und seiner Stellvertreterin, die die Ausgabe der Pasta von einem Stehtisch aus beobachteten (Kaffeebrinkend) und den Küchenchef mehrmals heraus batem, um mit ihm Änderungen zu besprechen. Die 2. Mitarbeiterin war allerdings neu und konnte nicht alle Gerichte, das war eine wenig langsam für die auch dort auf Essen wartenden Gäste. Außerdem hätte der Marktleiter das kleine Chaos an der Brottheke sehen müssen, da sich die Schlange direkt in seinem Sichtfeld befand.</p>	
GESAMTERGEBNIS: 78.93% (442 / 560)	

## Was bieten wir Ihnen mit unserem Onlineportal?

Über einen verschlüsselten (SSL) Internetzugang haben Ihre Organisationseinheiten jederzeit Zugriff auf die Ergebnisse von Testkäufen, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen. Lassen Sie sich Ihre Performance im Zeitverlauf darstellen und vergleichen Sie Regionen oder Abteilungen miteinander. Bei welchen Themen gibt es Abweichungen? Stimmen z. B. externe Sicht (Testkäufe, Kundenbefragung) und interne Sicht überein? Alle Grafiken können bequem exportiert und in eigene Dokumente eingefügt werden.

Ergebnisse der Einzelfragen		
Abchnitt/Fragen	aktuell	Gesamt
<b>Einzelfragen</b>	10/10	100%
War der Eingangsbereich in einwandfreiem Zustand und frei zugänglich?	10/10	100%
Waren die Werbemaßnahmen der Außenwerbung aktuell und alle Plakate/Anzeigen bestückt?	5/5	100%
Wurden Prospekte und Flyer ordentlich in Eingangsbereich präsentiert?	5/5	100%
Waren die Rückkühlboxen insgesamt ordentlich und sauber?	10/10	100%
Waren alle Leuchtmittel in Funktion?	5/5	100%
<b>Produkte</b>	8/8	100%
Wie werden Sie nach dem Betreten des Marktes begrüßt?	0/5	0%
Die Begrüßung/erste Kontaktaufnahme würde positiv/angenehm sein.	0/10	0%
<b>Personal</b>	10/10	100%
Waren Größe und Boden im Obst- und Gemüsebereich sind frei von Verschmutzungen.	10/10	100%
Es sind genügend Tüten zum Verpacken der Ware vorhanden.	5/5	100%
Die Warenkörbe im Obst- und Gemüsebereich sind nur mit frischen, verkaufsfähigen Artikeln bestückt.	10/10	100%
Die Artikel im Obst- und Gemüsebereich sind gut sichtbar gekennzeichnet (Preise, Absatzverläufe, regionale Produkte)	10/10	100%
<b>Service</b>	15/15	100%
Wie wurden Sie als Kunde an der Bedientheke empfangen?	10/10	100%
Die Kontaktaufnahme würde auf sich positiv/angenehm sein.	10/10	100%
Der Mitarbeiter in dem Bedienbereich trug saubere, ordentliche Kleidung mit Basic-Logo.	10/10	100%
Die Mitarbeiter im Bedienbereich trugen Namensschilder sichtbar am Oberkörper.	0/5	0%
Hat der Mitarbeiter Ihren Kaufwunsch gezielt erfragt?	10/10	100%
Hat der Mitarbeiter Ihre Fragen lt. Vorgabe zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet können?	0/10	0%
Hat der Mitarbeiter Ihnen von sich aus weitere Hinweise zur Qualität der Produkte gegeben?	10/10	100%
Hat der Mitarbeiter Ihnen von sich aus weitere Artikel/Produkte empfohlen?	10/10	100%
Der Mitarbeiter hat nur etwas zum Kosten/Preisen angeboten?	10/10	100%
In dem Bereich wurden Artikel zum Kosten/Preisen angeboten.	10/10	100%
Wurden Ihnen zusätzliche Produktformationen zur Verfügung gestellt?	15/20	75%
Die Bedientheke inklusive Glasbeschrieb, Warenabbeleg ist sauber und die Ware ist appetitlich präsentiert.	10/10	100%
Jeder Artikel hat sich eine Preisbeschriftung zuordnen.	10/10	100%
Wie hat sich der Mitarbeiter von Ihnen verabschiedet?	10/15	67%
Die Verabschiedung würde positiv und freundlich sein.	10/10	100%
<b>Waren</b>	10/10	100%
Wie wurden Sie als Kunde an der Bedientheke empfangen?	15/15	100%
Die Kontaktaufnahme würde auf sich positiv/angenehm sein.	10/10	100%
Der Mitarbeiter in dem Bedienbereich trug saubere, ordentliche Kleidung mit Basic-Logo.	10/10	100%
Die Mitarbeiter im Bedienbereich trugen Namensschilder sichtbar am Oberkörper.	0/5	0%
Hat der Mitarbeiter Ihren Kaufwunsch gezielt erfragt?	10/10	100%
Hat der Mitarbeiter Ihre Fragen lt. Vorgabe zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet können?	10/10	100%
Hat der Mitarbeiter Ihnen von sich aus weitere Hinweise zur Qualität der Produkte gegeben?	10/10	100%
Hat der Mitarbeiter Ihnen von sich aus weitere Artikel/Produkte empfohlen?	10/10	100%

Das Online-Berichtsportal hält darüber hinaus eine große Anzahl an Berichtsvorlagen bereit, z. B. Rankings und Trendanalysen. Diese lassen sich über diverse Auswahlmenüs nahezu beliebig befüllen und gruppieren.

Wie transportiert man Ergebnisse an die Basis? Dadurch, dass sie zeitnah, übersichtlich und verständlich aufbereitet sind. Dies leistet der „Excellence Report“.

Service Excellence Report

Ihr Ergebnis

Gut



84.00%

Die Vertriebsstellen und Mitarbeiter sehen darin nicht nur ihre Ergebnisse, sondern diese auch im Vergleich zu anderen Einheiten sowie ihre Entwicklung im Zeitverlauf. Zudem zeigt der Bericht die wesentlichen Stärken und Schwächen auf und benennt die Handlungsfelder mit dem größten Potenzial. Darüber hinaus werden den Mitarbeitern fallbezogen konkrete Erläuterungen und Hilfestellungen genannt.

Themen mit besonderem Handlungsbedarf		Fehlend / Mögliche
<b>Kontaktaufnahme</b>	Wie wurden Sie nach dem Betreten des Marktes begrüßt?	15 / 15
<b>Kontaktaufnahme</b>	Die Begrüßung/erste Kontaktaufnahme würde positiv/angenehm sein.	10 / 10
<b>Fleisch &amp; Wurstwaren</b>	Hat der Mitarbeiter Ihre Fragen lt. Vorgabe zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet können?	10 / 10
<b>Gesamteindruck des Besuches</b>	Der Gesamteindruck war überzeugend und könnte mich zum Stammkunden werden lassen.	10 / 25
<b>Fleisch &amp; Wurstwaren</b>	Die Mitarbeiter im Bedienbereich trugen Namensschilder sichtbar am Oberkörper.	5 / 5

**Wenn Sie Ihre Leistung bei diesen Fragen steigern, würde sich Ihr Ergebnis für diesen Besuch um 9% auf insgesamt 93% steigern.**

Die o.g. Fragen sind jene, für die Sie keine Punkte erhalten haben. Diese haben zugleich den größten Einfluss auf das Gesamtergebnis. Eine Leistungssteigerung bei diesen Themen ist daher besonders wichtig.



## Mystery Shopping mit CHECKPOINTPlus®

**VERSCHAFFT** Ihnen Einblicke in Ihr Unternehmen aus Kundensicht

**LIEFERT** Ihnen wertvolle Informationen zu Ihrem Auftritt gegenüber Ihren Kunden

**ANALYSIERT** die Stärken und Schwächen Ihrer Kundenorientierung

**STELLT** ein unverzichtbares Führungsinstrument dar

**HILFT** Ihre Beziehungen zum Kunden zu optimieren

**STIEGERT** den Erfolg Ihres Unternehmens

**IST** eine lohnende Investition in die Performance Ihres Unternehmens



Ich bin gerne mit meinem Team für Sie da



Eggert Wiese - aus dem Kahren  
Geschäftsführer  
0201/5644981

eggert.wiese@checkpointplus.de

## CHECKPOINTPlus®

Gärtnerstraße 44  
45128 Essen  
www.checkpointplus.de  
0201-5644981 -86